

# livre blanc technique concernant workaniser.

## 1. termes utilisés

**Client Web Portal:** la plateforme de services offerte par Randstad à ses clients.

**Workaniser:** la dénomination commerciale utilisée pour désigner le Client Web Portal.

## 2. avantages

### 2.1. gain d'efficacité en termes de sauvegarde / gain de temps / réduction des ressources nécessaires

Le Client Web Portal propose 5 modules différents:

- a. offres d'emploi et suivi des candidats
- b. planning avec accès à la disponibilité des travailleurs intérimaires
- c. approbation des déclarations
- d. rapports
- e. consultation de documents

Le gain d'efficacité est indéniable:

- échange sans erreur de données qui sont visibles simultanément par les deux parties (les saisies du client figurent de façon identique dans le système de Randstad et vice versa)
- la planification directe dans le Client Web Portal est possible, ce qui évite la duplication des informations et les erreurs potentielles lors de la copie ou de l'interprétation des messages (par exemple, contenu d'un e-mail ou d'un fichier Excel)
- la transparence et la visibilité en temps réel sont un gage de tranquillité d'esprit et libèrent du temps pour les activités principales. Les échanges d'e-mails ou les appels téléphoniques pour faire le point sur la situation ne sont plus nécessaires.
- responsabilité claire des parties concernées, étant donné que les processus définis se reflètent dans les droits d'accès. Pour chaque rôle, un accès spécifique peut être créé avec des droits en termes de visibilité et d'activité conformes aux responsabilités associées (p. ex. accès limité aux offres d'emploi et aux candidats par département/équipe, ou seulement le planning par site/département, ou uniquement la validation des déclarations par

- équipe... jusqu'à l'accès complet à tous les modules)
- pour les travailleurs intérimaires planifiés, un contrat est automatiquement créé en arrière-plan, ce qui garantit le respect des réglementations en vigueur (déclaration de travail opportune, salaire correct et prime d'équipe...)

## 2.2. contrôle de la conformité, des heures supplémentaires et de l'utilisation de travailleurs intérimaires, et établissement de rapports

La réglementation du travail est encodée dans le système back office de Randstad, ainsi que le salaire et/ou la rémunération applicable(s) aux travailleurs intérimaires du client, afin de garantir la conformité du contrat entre Randstad et les travailleurs intérimaires.

L'établissement de rapports standard est l'un des modules de Workaniser :

- rapport client avec un aperçu du montant facturé, des travailleurs intérimaires uniques et des travailleurs intérimaires moyens employés par rapport à l'année précédente.
- liste des travailleurs intérimaires
- rapport de facturation avec un aperçu détaillé des montants facturés
- rapport de facturation avec un aperçu général des montants facturés et des heures par mois ou par facture ou par travailleur intérimaire.

## 2.3. plus d'informations

Tout ce que vous devez savoir pour utiliser le Client Web Portal figure dans nos « [conditions d'utilisation - Workaniser](#) ».

Si vous avez des questions d'ordre opérationnel, n'hésitez pas à consulter à tout moment la rubrique [FAQ](#) sur le Client Web Portal. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question dans cette FAQ, n'hésitez pas à contacter votre consultant Randstad.

# 3. infrastructure

Le Client Web Portal est proposé en tant que **solution SaaS**. Les informations sont stockées dans nos systèmes, situés dans notre environnement AWS (Irlande) et resteront toujours en Europe.

# 4. exigences système

De quoi a-t-on besoin pour accéder au Client Web Portal?

Le navigateur privilégié est Chrome. Firefox est également pris en charge. Microsoft Edge et Safari fonctionnent aussi.

Javascript et les cookies doivent être autorisés pour garantir un fonctionnement exhaustif et correct de la plateforme.

## 5. disponibilité et durabilité

Le Client Web Portal fonctionne dans un environnement à haute disponibilité avec au moins deux instances actives en permanence.

### 5.1. sauvegarde

Les données sont stockées dans un environnement hautement disponible.

### 5.2. reprise après sinistre

Le Client Web Portal fait partie de la stratégie générale de Randstad Group Belgium en matière de reprise après sinistre.

## 6. sécurité et RGPD

### 6.1. au niveau de l'infrastructure

Le Client Web Portal n'est accessible que par un accès internet sécurisé (https) sur le gate 443. Le chiffrement est appliqué aux données à tous les stades, à la fois en transit et inactives.

Le Client Web Portal fait partie intégrante de la stratégie de sécurité multicouche de Randstad, qui évolue constamment pour s'adapter aux nouvelles menaces en matière de sécurité.

Cela inclut, mais n'est pas limité à

- plusieurs couches de pare-feu et d'antivirus/de détection de logiciels malveillants
- des analyses de sécurité hebdomadaires par des tiers et des tests de pénétration annuels
- l'ouverture à la divulgation responsable (Intigriti)

### 6.2. au niveau de l'application

Seuls les employés du client qui ont le droit d'accéder à tout ou partie des données seront autorisés à accéder à la plateforme.

En fonction de leur rôle et des activités qui y sont liées, ils se verront accorder l'accès aux données et aux modules respectifs. Par exemple, un responsable du recrutement n'aura accès qu'au module des offres d'emploi de son équipe ou de son département, alors que le responsable des ressources humaines peut être autorisé à consulter toutes les offres d'emploi du site ou de l'ensemble de l'entreprise. Un superviseur aura accès au module de planification et au module de déclaration pour son équipe ou son département.

Il incombe au client d'informer Randstad des personnes qui doivent ou ne doivent plus bénéficier d'un accès, afin que l'accès reste conforme à la réalité. Après une période d'inactivité de 6 mois et 1 jour, l'accès sera automatiquement révoqué.

Utilisateur:

Chaque utilisateur reçoit un identifiant et un mot de passe personnalisés qui lui permettent d'accéder aux modules et aux données correspondant à son rôle et à ses responsabilités.

Bring-Your-Own-Identity, qui permet l'authentification unique via un autre fournisseur d'identité, n'est pas pris en charge dans le cadre du service standard.

## 6.3. RGPD

Dans le cadre de la prestation de services de recrutement par Randstad, des données à caractère personnel sont fréquemment échangées avec le client par le biais de différents canaux. Afin de faciliter, contrôler et sécuriser ces transferts de données, Randstad peut utiliser des ressources ICT et les mettre à la disposition du client pour l'échange de données et l'exécution d'activités légales. Le Client Web Portal est un exemple de ces ressources ICT. Les données à caractère personnel traitées via le Client Web Portal se limitent aux données nécessaires à la fourniture de nos services de recrutement au client. Aucune donnée ou information supplémentaire n'est traitée en dehors des données normales échangées dans le cadre de la fourniture de nos services sans utiliser le Portail web du client. Randstad est considéré comme le Responsable du traitement pour le traitement des données à caractère personnel de ses travailleurs intérimaires et des données à caractère personnel du client utilisant le Client Web Portal. Randstad détermine de manière indépendante les finalités et les moyens du traitement de ces données à caractère personnel.

### 6.3.1. RGPD à l'égard des employés du client

En ce qui concerne le traitement des données relatives aux employés du client

- Quelles données à caractère personnel des employés du client sont stockées dans le Client Web Portal ?
  - les informations minimales requises sont les suivantes:
    - prénom, nom, titre, adresse électronique
    - lien avec la structure organisationnelle du client
    - rôles pour chaque lien avec la structure organisationnelle
  - un numéro de portable peut également être ajouté
- Finalité et base juridique du traitement?
  - l'enregistrement d'une personne de contact en tant qu'« utilisateur » du Client Web Portal, afin de lui donner accès aux informations nécessaires dans le cadre de la prestation de services de recrutement et de la communication y afférente
  - base juridique: nécessité contractuelle
- Responsable du traitement?
  - Randstad est le Responsable du traitement des données à caractère personnel enregistrées de « l'utilisateur » au sens de la loi du 30 juillet 2018 et du RGPD
- Transparence
  - le traitement des données à caractère personnel de la personne de contact du client s'effectue conformément à la [déclaration de protection des données à l'attention des relations d'affaires de Randstad](#)
  - les conditions générales s'appliquent à toute utilisation du Client Web Portal et expliquent les modalités d'accès et d'utilisation du Client Web Portal. Elles expliquent également comment les données à caractère personnel seront traitées dans le Client Web Portal.
- Conservation des données

- les données à caractère personnel de la personne de contact restent dans le Client Web Portal tant que la personne de contact est la personne autorisée à assurer la liaison avec Randstad au nom de l'organisation.
- Droits relatifs au RGPD
  - ne sont pas automatisés, mais sont pris en charge manuellement en envoyant un e-mail à votre personne de contact.
- Droits d'accès et mots de passe
  - l'auto-enregistrement n'existe pas, les utilisateurs et leurs droits d'accès sont enregistrés par nos soins et sont basés sur les informations que nous recevons de l'organisation;
  - l'utilisateur a uniquement accès aux informations nécessaires dans le cadre de la fourniture des services de recrutement par nos soins;
  - le mot de passe est géré par l'utilisateur lui-même.

### 6.3.2. RGPD à l'égard des candidats et des travailleurs intérimaires

Concernant le traitement des données à caractère personnel des travailleurs intérimaires dans le Client Web Portal.

- Quelles données à caractère personnel?
  - dans le module planification avec accès à la disponibilité des travailleurs intérimaires
    - prénom, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone
    - disponibilités
    - compétences (environnement professionnel où le travailleur intérimaire peut être mis au travail)
  - dans le module approbation des déclarations
    - prénom, nom
    - heures prestées
    - salaire
    - lieux de travail
  - dans le module postes vacants et suivi des candidats
    - prénom, nom
    - cv
    - texte de proposition
  - dans le rapport, voir point 2.2
- Finalité et base juridique du traitement des données
  - la finalité du traitement des données est de fournir des services de recrutement aux travailleurs intérimaires (mise en relation et proposition aux clients) et d'exécuter le contrat de travail (paiement correct des salaires, gestion des disponibilités)
  - Base juridique: nécessité contractuelle
- Responsable du traitement?
  - Randstad est le Responsable du traitement des données à caractère personnel des travailleurs intérimaires qui sont traitées au sens de la loi du 30 juillet 2018 et du RGPD
  - Le client est également considéré comme un Responsable du traitement indépendant des données à caractère personnel partagées des travailleurs intérimaires, qui sont traitées sur la base de ses propres responsabilités et de ses propres bases juridiques
- Transparence

- les travailleurs intérimaires ont été informés du traitement de leurs données à caractère personnel et du partage éventuel de ces données avec nos clients au moment de leur inscription à nos services de recrutement par le biais de notre [Déclaration de protection des données](#)
- notre période de conservation et la procédure à suivre pour exercer les droits prévus par le RGPD sont également décrites dans notre Déclaration de protection des données.

## 6.4. journalisation

Une journalisation technique, fonctionnelle et d'audit existe mais elle n'est pas disponible pour les clients du point de vue de la protection des données. Il existe une journalisation fonctionnelle basée sur les processus pour les éléments qui font partie d'un processus d'entreprise.

# 7. gestion des incidents

La gestion des incidents pour le Client Web Portal fait partie de la stratégie générale de gestion des incidents de Randstad Group Belgium.

En cas de dysfonctionnement ou de problème, les utilisateurs du portail client peuvent s'adresser à leur personne de contact habituelle chez Randstad, généralement l'un des consultants Randstad. S'il s'agit d'un problème qu'ils ne peuvent pas résoudre eux-mêmes, l'incident sera signalé aux gestionnaires d'incidents de Randstad conformément aux procédures internes.

Tout incident dégradant ou interrompant le service sera traité conformément aux niveaux de service internes.

Les dégradations ou interruptions ayant un impact significatif seront dûment communiquées sur le portail.

## 7.1. proactivité

L'équipe chargée de la gestion des incidents reçoit des alertes (pour certains événements) et prend les mesures nécessaires pour résoudre le problème et/ou en limiter l'impact.

## 7.2. incidents liés à la sécurité et à la protection des données

En cas d'incident lié à la sécurité ou à la protection des données, la procédure de gestion des incidents sera lancée et les mesures nécessaires seront déterminées en fonction de la gravité et de la complexité de l'incident.