COMPLIANCE, AUDIT ET RISQUES

Droits des personnes et RGPD : recevoir les demandes, instruire et répondre

Une demande d'accès arrive par un formulaire de contact, un message au service client ou la boîte du délégué à la protection des données. Personne ne sait qui instruit, ce qu'il faut réellement communiquer ni comment vérifier l'identité du demandeur. La réponse part en retard ou livre des informations concernant des tiers. Ce format court s'adresse à des professionnels déjà familiers du cadre de la protection des données. Les participants passent en revue chaque droit et ses limites, construisent une procédure d'instruction assortie de points de contrôle, puis rédigent des réponses types adaptées aux demandes les plus fréquentes.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 250 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Délégués à la protection des données et juristes ainsi que responsables de service client traitant ces demandes.

PRÉREQUIS
Connaître les principes généraux de la protection des données personnelles.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Qualifier la demande reçue au regard du droit invoqué
- Vérifier l'identité du demandeur de façon proportionnée
- Instruire la demande avec les métiers détenteurs des données
- Rédiger une réponse complète préservant les données de tiers
- Tracer le traitement de la demande et le respect des délais

03 Programme détaillé

M1 Les droits et leurs limites

- Ce que la personne peut réellement exiger
- Accès rectification effacement et portabilité
- Opposition et limitation du traitement
- Exceptions et refus légitimes
- Articulation avec les obligations de conservation
- À retenir : Un droit n'est jamais absolu et tout refus doit être motivé.

M2 Instruire la demande

- De la réception à la décision
- Point d'entrée unique et enregistrement de la demande
- Vérification proportionnée de l'identité
- Recherche des données dans les applications concernées
- Arbitrage en présence de données de tiers
- Cas pratique : Instruction d'une demande d'accès portant sur un dossier client et sur des échanges internes.

M3 Répondre et tracer

- La preuve du traitement
- Rédaction de la réponse et niveau de détail
- Respect et suspension des délais
- Registre des demandes et indicateurs de suivi
- Gestion des réclamations et de leurs suites
- Atelier : Rédaction d'une réponse type à une demande d'effacement partiellement recevable.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 250 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr