

Eloquant certifié ISO 27701 pour toujours mieux répondre aux exigences de la RGPD

Eloquant, spécialiste de la Relation client, annonce avoir été certifié ISO 27701* par l'AFNOR, organisme de certification externe, dans le but d'offrir la meilleure qualité de service à ses clients et leur garantir une gestion des données à caractère personnel premium.

Certification ISO 27701 : la protection de la vie privée et des données à caractère personnel au coeur des enjeux

La protection des données confiées par ses clients est au cœur des préoccupations d'Eloquant. C'est pour cette raison que l'entreprise a été parmi les premières à certifier l'ensemble de ses solutions selon le référentiel ISO 27001 en 2015, pour être en complète conformité avec la réglementation en vigueur.

Depuis cette même réglementation a évolué avec l'avènement de la RGPD en 2018, reprenant toutes les exigences de la certification ISO 27001 et intégrant le respect des données personnelles.

En 2022, Eloquant a donc fait le choix d'engager une nouvelle démarche de certification ISO 27701 auprès de l'AFNOR afin de garantir le respect des principes européens du RGPD et la protection des données à caractère personnel qui lui sont confiées par ses clients.

Cette démarche d'entreprise a permis d'améliorer notamment les processus liés à la collecte et au traitement des données, à l'exercice des droits ou encore à l'application des principes de Privacy by Design.

“Cette démarche de certification n'est pas une obligation mais une réelle démarche volontaire de la part de l'entreprise. Pour nos clients et pour prouver toujours plus la qualité du service que nous délivrons, nous avons souhaité aller plus loin que du simple déclaratif en apportant la preuve d'une conformité totale par un auditeur externe. Grâce à cette certification, il n'est plus utile pour le client de nous auditer et cela permet de gagner un temps précieux sur le déploiement des solutions”, souligne **Sarah Borgna, Responsable juridique et Déléguée à la Protection des données chez Eloquant.**

Avec cette certification ISO 27701 délivrée en septembre 2022, Eloquant garantit à ses clients son expertise dans la gestion de ses données y compris à caractère personnel et minimise le risque d'une sanction de la part de la CNIL.

En allant au-delà de la simple conformité avec la réglementation et le marché, Eloquant offre à ses clients le plus haut niveau possible de protection et d'attention sur l'accès et la gestion

des données de ses clients et des clients de ses clients. Le traçage de la vie de la donnée est contrôlé de bout en bout par le système de management SI mis en place par Eloquant.

“Cette demande de certification impose également à Eloquant la notion de démarche d’amélioration continue. Tous les ans, nous allons être audités afin de montrer une progression et une amélioration continue sur la gestion des données personnelles pour ne pas mettre en péril nos certification qui peut nous être retirée. Cela implique de se mettre à jour sur la conformité avec la réglementation, d’être actif sur la veille marché, sur les outils utilisés, les partenaires avec lesquels nous travaillons, etc. Tout est réfléchi sous l’angle de la certification”, commente Léa Bosson, Responsable Qualité et RSE chez Eloquant.

Eloquant est ainsi l’une des premières entreprises de son secteur à obtenir la certification ISO/IEC 27701.

**La norme ISO 27701, publiée en 2019, est une extension de l’ISO 27001 sur le volet de la protection des données à caractère personnel. Reconnue au niveau international, elle est la première norme certifiante basée sur les principes directeurs du RGPD.*

A propos d’Eloquant :

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant est aujourd’hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution Relation Client globale :

- **Gestion des Interactions** : Centre de contact multicanal, Chatbot/callbot.

- **Feedback management** : Dispositif d’enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée.

Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de haut niveau tout au long de votre projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées à vos côtés.

Eloquant est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

120 emplois Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites à Paris et Grenoble

Plus de 20% de croissance annuelle depuis 5 ans

340 clients actifs en Europe et **123** pays concernés par le déploiement des enquêtes /interactions

450 Millions d’interactions multicanal et **150 Millions** d’enquêtes multicanal/an

Contacts presse

OXYGEN

Audrey Pizard

audrey.p@oxygen-rp.com - 06 35 54 45 96