

Recommandation sectorielle sur la révision de la loi sur la protection des données – **Modèle de politique de confidentialité**

01.23fr, Annexe B, Version 1.1

Ce document est subordonné au document «Recommandation sectorielle sur la révision de la loi sur la protection des données – Principes de base».

Le modèle de politique de confidentialité ci-dessous présente des cas possibles de traitement des données, tels qu'ils pourraient se présenter dans une entreprise de services typique du secteur immobilier. Ils concernent exclusivement des clients suisses et des transactions commerciales en Suisse. Conformément à la LPD, il faut veiller à ce que cette politique de confidentialité soit compréhensible. C'est pourquoi le modèle ci-dessous est formulé dans un langage aussi simple que possible et de manière compacte en termes de longueur.

Les procédures de traitement doivent être adaptés aux conditions qui règnent dans l'entreprise concernées. Le modèle présente uniquement des exemples de procédures de traitement des données, qui ne correspondent pas nécessairement à la situation dans l'entreprise.

Le SVIT Suisse recommande de mettre la politique de confidentialité à disposition, en la rendant facilement accessible sur le site web de l'entreprise, et d'y faire référence lors de la saisie de données personnelles par les personnes concernées (par exemple sur la page web ou via des formulaires). Sur demande ou selon les cas, la politique de confidentialité doit être remise sous forme imprimée.

Contenu

Entreprise(s): (Nom(s) selon RH)
Adresse:
NPA Lieu, Pays:
Direction: (Nom(s) selon RH)
Responsable: (Un membre de la direction en règle générale)
Numéro de téléphone:
Adresse e-mail:

La présente politique de confidentialité est rédigée dans un langage simple et compréhensible. Elle renonce à l'utilisation de termes juridiques et techniques.

Version du (mois/année)

1. Informations générales concernant le traitement des données

1.1. Objectif de la politique de confidentialité

Lors d'un contact avec (l'entreprise / les entreprises) (ci-après «nous»), des données personnelles relevant de la loi sur la protection des données (LPD) et de l'ordonnance sur la protection des données (OPDo) sont également traitées. Typiquement, ces données comprennent le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone ainsi que les informations personnelles liées aux relations contractuelles entretenues avec nous. Par ailleurs, les données techniques qui peuvent être attribuées à une personne doivent être considérées comme des données à caractère personnel (en particulier les cookies, voir ci-dessous).

La présente politique de confidentialité expose la nature, l'étendue et l'objectif du traitement des données personnelles par nos soins.

1.2. Base juridique

Les art. 5 à 9 LPD («Définitions et principes généraux») constituent la base juridique de notre politique de confidentialité. Pour les mesures prises, nous nous référons aux «Recommandation de la branche sur la révision de la loi sur la protection des données» ([ajouter lien](#)) du SVIT Suisse.

Nous utilisons des mesures de sécurité technologiques que nous améliorons constamment afin de protéger les données gérées contre la manipulation, la perte, la destruction ou contre l'accès par des personnes non autorisées.

1.3. Données personnelles traitées

Les données personnelles traitées par nos soins comprennent des données sensibles au sens de la LPD. Les données sensibles ne sont traitées qu'au cas par cas et après avoir obtenu un consentement (par exemple pour les extraits du registre des poursuites, le renseignements sur la solvabilité).

1.4. Vos droits

Chaque personne a le droit, selon l'art. 25 LPD, de nous demander gratuitement si des données personnelles la concernant sont traitées. A partir de la deuxième demande de renseignement en 12 mois, nous pouvons exiger une rémunération couvrant les frais (300 francs maximum, conformément à l'art. 19 OPDo).

Toute personne a le droit, sous réserve de l'art. 28 al. 1 LPD, de nous demander de lui fournir dans un format électronique courant les données personnelles qu'elle nous a communiquées.

Veuillez adresser vos demandes de renseignement et de communication des données à: ([adresse e-mail](#))

2. Procédure de traitement

2.1. Processus de location

Lors du processus de location, des données personnelles des propriétaires, des locataires potentiels et des locataires sont collectées dans la mesure nécessaire pour le processus ou pour les contrats de bail. En communiquant leurs données personnelles, les personnes

concernées donnent leur accord au traitement des données.

Lors du processus de location, nous informons les personnes concernées que nous collectons des données personnelles auprès de tiers (notamment des renseignements commerciaux). Nous informons les personnes concernées de manière appropriée sur les sources de ces données personnelles collectées en externe. Une fois le processus de location terminé, les données personnelles de locataires potentiels sont effacées si le processus ne débouche pas sur une location ou si la personne concernée ne donne pas l'autorisation d'utiliser ses données personnelles pour un processus de location ultérieur.

Les données personnelles, collectées avant l'entrée en vigueur de la LPD dans le cadre de mandats de location et de contrats de bail en cours, sont traitées sans autre indication. Les données personnelles des locataires potentiels qui ont été collectées avant l'entrée en vigueur de la LPD révisée sont effacées si l'accord pour le traitement des données n'a pas été donné.

Les contrats de bail et les données personnelles qui s'y rapportent sont conservés, selon le principe de de délai de prescription général (art. 127 CO), pendant dix ans après la dernière prestation contractuelle (en règle générale, le décompte des charges ou après le remboursement du dépôt de garantie).

2.2. Processus de commercialisation

Lors du processus de commercialisation, des données personnelles des vendeurs, des acheteurs potentiels et des acheteurs sont stockées tant que le processus l'exige. En communiquant leurs données personnelles, les personnes concernées acceptent que celles-ci soient traitées.

Les données personnelles de vendeurs et d'acheteurs, tout comme les documents relatifs au processus, sont conservées pour une durée de cinq ans (période de réclamation et délai de prescription selon la SIA).

Toutes les données personnelles d'acheteurs potentiels sont effacées une fois le processus de commercialisa-

tion terminé, à moins que la personne concernée n'ait donné son autorisation pour l'utilisation de ses données personnelles dans la perspective d'un processus de commercialisation ultérieur.

Nous nous réservons le droit d'une conservation anonymisée.

2.3. Processus de conseil

Les données personnelles stockées dans le cadre de mandats de conseil sont conservées pendant deux ans après la conclusion dudit mandat. Nous nous réservons le droit d'une conservation anonymisée.

2.4. Collaboration avec des tiers

Pour pouvoir fournir nos prestations, nous collaborons avec différents partenaires externes. La condition de cette collaboration est que le sous-traitant traite les données de manière conforme à la LPD et à l'OPDo. Dans certains cas, les politiques de confidentialité en question peuvent différer des nôtres.

La communication de données personnelles à nos partenaires de coopération se fait exclusivement dans le but d'assurer nos services et uniquement dans la mesure nécessaire. Nous informons les personnes concernées lorsque nous communiquons des données.

2.5. Communication de données personnelles à l'étranger

Les serveurs de traitement des données et les sous-traitants peuvent se trouver à l'étranger. Néanmoins, nous collaborons uniquement avec des sous-traitants qui s'engagent à traiter les données de manière conforme à la LPD et à l'OPDo.

2.6. Gestion de la relation client

Dans notre système de gestion de la relation client (système GRC), les données personnelles comportent uniquement les informations nécessaires pour le contact ou la relation commerciale. Les données personnelles sont conservées pendant deux ans après le dernier contact client et ensuite effacées.

2.7. Compte client/utilisateur numérique

Nous offrons certaines prestations via un compte personnel client/utilisateur sur nos serveurs. En ouvrant un compte personnel, la personne concernée accepte que nous traitions ses données (enregistrement, conservation, utilisation, etc.), que nous générions des rapports basés sur l'utilisation pour améliorer nos services et que nous entrions en contact avec les personnes concernées.

Un compte personnel client/utilisateur peut être supprimé à tout moment. Les données personnelles seront supprimées de nos banques de données dans un délai de trois mois. Nous nous réservons le droit d'une conservation anonymisée.

Nous renonçons à faire dépendre d'un compte client/utilisateur l'utilisation de nos offres d'information numériques.

2.8. Newsletter

Pour nos newsletters numériques, nous utilisons la solution (nom) du prestataire (nom). Pour l'envoi, des données personnelles sont stockées sur ses serveurs. Les destinataires ont à tout moment la possibilité d'accéder à leurs données personnelles, de les traiter et de les supprimer.

Nous n'envoyons pas de newsletters non sollicitées.

2.9. E-mail

Nous conservons nos échanges d'e-mails pendant une durée d'un an à compter du dernier échange d'e-mails dans un historique de conversation, si une relation commerciale en cours ou similaire ne nécessite pas de conservation plus longue.

2.10. Formulaire de contact

Les données personnelles recueillies via des formulaires de contact numériques sont supprimées dans un délai d'un mois. La suite se fait par e-mail (voir ci-dessus), par téléphone ou par contact personnel.

2.11. Manifestations

Les données personnelles recueillies via l'inscription et la participation à des manifestations organisées par nos soins sont supprimées au bout d'un an.

2.12. Envois par courrier et via les réseaux sociaux

Pour les envois publicitaires par courrier, nous utilisons les adresses de (nom) et ce à une seule reprise à chaque fois, conformément aux clauses contractuelles. Pour l'envoi de messages payants sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, ...), nous utilisons les données clients de chaque fournisseur.

2.13. Renseignements sur la solvabilité

Dans la mesure où nos services l'exigent, nous intégrons dans nos décisions des informations sur la solvabilité du fournisseur (nom) (par exemple pour la location). Pour obtenir des renseignements sur leur propre solvabilité, les personnes concernées doivent s'adresser directement à (nom): (site web, contact).

2.14. Décision individuelle automatisée

Dans notre entreprise, nous utilisons des décisions individuelles automatisées pour le processus de location. Ces décisions individuelles automatisées tombent sous le coup des exceptions selon la LPD. Concrètement, cela signifie que toutes les décisions individuelles automatisées sont contrôlées par une personne physique et modifiées le cas échéant.

2.15. Sauvegarde de données

Afin de garantir la sécurité des données, nous effectuons régulièrement des sauvegardes de nos données commerciales, qui sont conservées sur des supports de données et des services cloud en Suisse. Le rythme des sauvegardes est déterminé par les recommandations en la matière.

2.16. Mesures de protection des données

Nous attachons une grande importance à la protection des données. Nos mesures de protection contre tout accès non autorisé sont conformes aux recommandations du [Centre national pour la cybersécurité NCSC](#) de la Confédération.

2.17. Site(s) Internet

Outre les domaines...., le site Internet inclut des pages web liées à des projets et des prestations de partenaires de services. Les visiteurs du site web ne sont pas tenus de fournir des données personnelles, sauf si nous l'indiquons dans des cas précis.

2.18. Utilisation de cookies

(à défaut, insérer ici la politique de confidentialité du fournisseur d'accès à Internet)

Les cookies sont des données qui sont enregistrées par nos pages web sur le terminal de l'utilisateur via son navigateur. Les cookies que nous utilisons servent, d'un côté, à augmenter et à améliorer la convivialité de nos pages web. De l'autre, les cookies permettent de collecter des données statistiques sur l'utilisation des pages web et d'utiliser les données ainsi obtenues à des fins d'analyse et de publicité.

Certains cookies sont automatiquement supprimés de votre terminal dès que le navigateur est fermé (cookie de session). D'autres cookies sont enregistrés pour une durée déterminée qui ne dépasse pas deux ans (cookies persistants). Par ailleurs, nous utilisons également, le cas échéant, des cookies tiers qui sont gérés par des tiers afin de proposer certains services.

Vous pouvez influencer l'utilisation des cookies. La plupart des navigateurs disposent d'une option permettant de limiter ou d'empêcher complètement l'enregistrement de cookies. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que l'utilisation et notamment le confort d'utilisation sont limités sans cookies. Par ailleurs, les utilisateurs peuvent adapter les cookies lors de leur visite sur les pages web via l'indication en question.

2.19. Fichiers journaux du serveur

Lors de chaque accès à ce site Internet, nous collectons automatiquement une série de données techniques qui sont des données personnelles.

Il s'agit des données suivantes:

- l'adresse IP de l'utilisateur
- le nom de la page web et du fichier concerné
- la date et l'heure d'accès
- le message de réussite de la consultation

- le type et la version du navigateur
- le système d'exploitation de l'utilisateur
- l'URL de référence (la page visitée précédemment)

Les fichiers journaux du serveur ne sont pas combinés avec d'autres données personnelles. Nous collectons les fichiers journaux du serveur dans le but d'administrer et d'améliorer le site web, et pour détecter et bloquer les accès non autorisés. Les fichiers journaux du serveur sont collectés et analysés par nos sous-traitants (prestataires de services informatiques).

Les fichiers journaux du serveur contenant les données susmentionnées sont supprimés au bout de six mois au plus tard, à moins qu'il n'existe un intérêt légitime ou une demande axée sur le service. Nous nous réservons le droit de conserver les fichiers journaux du serveur plus longtemps s'il existe des faits qui laissent supposer un accès non autorisé.

Éditeur:

SVIT Suisse
Greencity, Maneggstrasse 17
8041 Zurich
Telefon 044 434 78 88
info@svit.ch, www.svit.ch

Avec l'aimable soutien de:

