



Déclaration de protection des données

Roger Saam Sàrl
Cortailod

Déclaration de protection des données de Roger Saam Sàrl



Art. 1. Généralités

La présente déclaration expose la manière dont Roger Saam Sàrl traite les données personnelles, c'est-à-dire les informations se rapportant à une personne identifiée ou identifiable ainsi que des installations travaillées.

Art. 2. Qui sommes-nous et que faisons-nous ?

L'entreprise Roger Saam Sàrl a pour but le dépannage et l'entretien d'appareils de chauffage. L'activité s'étant principalement sur des chaudières et brûleurs à gaz ou mazout, toutefois, les pompes à chaleurs ainsi que quelques installations bois (bûches et/ou pellets), voir en petit peu du chauffage à distance et du solaire thermique.

L'activité peut aussi toucher au bâtiment sous gestion technique ainsi qu'à de la domotique.

Art. 3. Pourquoi cette déclaration

Dans le cadre de ses activités, l'entreprise est amenée à traiter des données personnelles d'ordre général.

Le traitement de ces données est régi par la loi fédérale sur la protection des données (LPD) du 25 septembre 2020 entrée en vigueur le 1er septembre 2023 (Recueil Systématique 235.1). Cette loi est disponible sur le site internet de la Confédération suisse à l'adresse suivante pour sa version française : <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2022/491/fr>.

Conformément à la LPD, la présente déclaration a pour objet d'informer les personnes physiques entrées en contact avec l'association, et ce, quel qu'en soit le moyen, quant aux données récoltées et traitées par l'association à leur sujet.

La présente déclaration expose les cas dans lesquels l'entreprise est susceptible de collecter des données personnelles et précise les points suivants :

- La nature des données personnelles collectées et traitées par l'entreprise ;
- L'utilisation de ces données ;
- La durée de conservation des données collectées ;
- Les personnes ayant accès à ces données ;
- Les droits des personnes concernant leurs données personnelles ;
- La personne à contacter au sein de l'entreprise en cas de questions.

L'entreprise n'étant active qu'en Suisse et ne travaillant pas avec des entités européennes, seule la loi susmentionnée s'applique.

Art. 4. Qui est concerné par la collecte des données ?

Toute personne physique ou morale en relation avec l'entreprise est concernée par la collecte de données personnelles, telle que :

- Les clients, propriétaires ou contacts de facturation ;
- Les personnes de contact avec l'installation tel que concierge, responsable, ramoneur, etc...

Art. 5. Descriptif des types de relation et types de données y relatives

a. Facturation, propriétaire et facturation

Ce sont des contacts légaux pour permettre les relations avec l'Etat ou la facturation :

- adresse légale complète,
- téléphone fixe et portable,
- adresse e-mail,
- relation eBill pour l'émission de facture,
- historique de facturation avec date de paiement,
- copie de contrat de maintenance,
- divers courriers au besoin.

b. Contacts

Ce sont des contacts en relation avec l'installation tel que ramoneur, électricien, installateur, locataire, gérant, concierge, etc... :

- téléphone fixe et portable,
- adresse e-mail.

c. Installation

Par installation, on entend objet travaillé et son environnement. Ceci comprend le local de chaufferie ainsi que les alentours directs d'une éventuel unité extérieur de pompe à chaleur, une cheminée ou une entrée d'air. Pour tout cela, nous somme mené à enregistrer certaine données :

- marque et modèle des objets,
- numéros de série,
- numéro SENE ou ECAP,
- date de mise en service,
- adresse de contrôle à distance,
- rapports d'intervention,
- photos des objets (sans personne physique),
- éventuellement des vidéos explicatives (avec voix du monteur),
- divers documentations (PDF),
- historique d'intervention.

d. Système de ticket

Le système permet d'assurer un suivi des questions ou problèmes avec un sujet donné tel question administrative, problème technique, etc.... Pour ce faire et assurer le suivi, nous pouvons être mené à récolter des données, mais souvent lié aux point a, b et c ci-dessus :

- noms,
- téléphone portable, voir fixe,
- adresse e-mail,
- photos (objet),
- vidéos (objet) pouvant contenir des voix explicatives,
- documents PDF tel que nomenclature, facture, courrier, etc....

e. Collaborateurs

Ce sont nos employés, les informations obligatoires pour établir les salaires ainsi que décompter les charges sociales :

- coordonnées de contacts ; noms, sexe, adresse légale, téléphones et adresse e-mail,
- date de naissance
- état civil
- numéro AVS
- nationalité
- coordonnées du conjoint ; noms, date de naissance, n° AVS, adresse légale
- coordonnées financières ; IBAN, nom de la banque, BIC, titulaire (nom et adresse)

f. Fournisseurs

Toutes personnes physique ou morale qui nous fournis des prestations ou des biens. Ces informations sont obligatoires pour la comptabilité et les impôts :

- noms (fimre, nom, prénom),
- adresse légale,
- téléphones
- adresse e-mail
- numéro de TVA / IDE
- éventuellement des contacts (nom, téléphone et/ou email),
- coordonnées de paiement (adresse de la banque, IBAN, numéro de référence),
- états financiers de nos factures,
- divers courriers au besoin.

Art. 6. Courriers e-mail

Les e-mail reçus en envoyés sont gardé sur le serveur mail afin d'assurer un suivi.

Art. 7. Appels téléphoniques

Les appels peuvent tous être enregistrés pour assurer un suivi et être utilisé pour la formation ou preuve en cas de litige. L'enregistrement audio de l'appel peut-être refusé par l'interlocuteur ou le collaborateur. L'historique des appels sont enregistrés dans notre CRM avec l'heure et durée avec le numéro d'appel et le numéro d'interne.

Art. 8. Accès aux données

a. Collaborateurs via CRM d'entreprise

Nos collaborateurs ont accès à l'intégralité des informations liées à une installation. Ils ont tous un devoir de confidentialité et de sécurité des données.

b. Contacts dans notre CRM

Les clients et contacts ont un accès limité aux données de leur propre installations. Ils ont évidemment accès aux contacts lié à cette dernière, ainsi qu'au copie des rapports d'intervention. Les contacts administrateurs ainsi que les contacts clients ont accès aux copies des factures ainsi qu'aux paiements de ces dernières.

c. Externe via notre CRM

Un code QR posé sur l'installation donne accès aux rapports de travail de l'installation ainsi qu'aux tickets en cours et à la création de nouveaux tickets.

Déclaration de protection des données de Roger Saam Sàrl



d. Fiduciaire

Notre fiduciaire a accès à notre comptabilité et de ce fait, aux copies des pièces comptables. Des adresses postales et noms peuvent y être présent. Mais elle n'a pas accès à notre CRM avec nos données.

e. Externe (FISC, TVA, AVS, SUVA,...)

Des contrôles de comptabilité peuvent-être effectués par l'Etat ou la Confédération en direct ou par l'intermédiaire du FISC, de la TVA, de l'AVS, de la SUVA, ou d'autres organismes étatiques. Les données doivent strictement être consultées en présence d'un membre de la direction de l'entreprise. En aucun cas, les données ne quitterons notre infrastructure sans mandat légal.

Art. 9. Où sont stockées les données et comment sont-elles sécurisées ?

Les données sont stockées exclusivement en Suisse, y.c. leurs sauvegardes.

Toutes les mesures physiques et techniques sont prises pour garantir leur sécurité et leur accès uniquement par les personnes autorisées.

Nous confions nos données chez Infomaniak, WebNeuch, Proton ou sur nos machines en interne via des VPN sécurisés. Tout accès à ces données depuis l'étranger par nos collaborateurs sont obligatoirement fait depuis un canal sécurisé (VPN). D'autre part, toutes identifications passent par une double authentification.

Art. 10. Quels sont vos droits ?

Vos droits quant au traitement de vos données personnelles sont mentionnés aux articles 25 et suivants de la LPD. Vous pouvez les faire valoir, à tout moment, auprès du responsable du traitement de notre entreprise mentionné au chiffre ci-dessous. Des frais administratifs peuvent être facturés pour couvrir les frais de la main d'œuvre pour sortir ces données et répondre à la demande.

Pour rappel, vos droits sont notamment les suivants :

- Droit d'accès à vos données personnelles traitées par l'entreprise ;
- Droit de renseignement quant à la nature des données personnelles traitées, le but de leur traitement, la durée de leur conservation, leur origine, leurs destinataires en cas de transmission ;
- Droit de faire rectifier, limiter, supprimer vos données personnelles sous réserve d'exigences légales ou contractuelles contraires ;
- Droit d'obtenir la remise de vos données.

Art. 11. Modification de la déclaration de protection des données

Nous nous réservons le droit de modifier la présente déclaration à tout moment et selon notre libre appréciation.

Nous vous prions de consulter régulièrement la présente déclaration.

Art. 12. Qui est responsable du traitement des données ?

Conformément à la présente déclaration des données, le responsable du traitement de vos données est la direction de l'entreprise :

Roger Saam Sàrl
M. Alain Müller
ch. de Ronzi 2, CP 196
2016 Cortaillod