

# Politique de confidentialité

25 mai 2018



---

## Politique de confidentialité

### Portée du document

Le présent document décrit les politiques de notre entreprise en matière de traitement (utilisation, protection, sécurisation et stockage) des informations personnelles et des données relatives aux services que nous fournissons à nos clients particuliers et professionnels, ainsi que les droits de nos clients, fournisseurs, prospects et employés relatifs aux lois sur la protection des données telles qu'elles sont définies dans le règlement général sur la protection des données (RGPD) et d'autres législations applicables en matière de protection des données.

Ce document décrit les obligations que nous avons vis-à-vis de nos clients, prospects et fournisseurs en ce qui concerne l'utilisation légale de leurs données tel que prévu par la loi suisse et le RGPD.

Packimpex s'engage à protéger la confidentialité, la transparence, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des renseignements personnels et des données que les clients, les fournisseurs et le personnel existants ou potentiels nous confient. Notre politique de confidentialité comprend des normes et des procédures relatives à l'utilisation et la divulgation des informations des clients existants ou potentiels, des fournisseurs et de nos employés. Notre politique de confidentialité comprend toutes les procédures relatives à la collecte, au stockage, à l'utilisation, à la circulation, au partage et à la suppression des données à caractère personnel de nos clients, fournisseurs et employés. Notre politique de confidentialité comprend des protocoles visant à respecter les droits de toutes les personnes concernées :

Notre politique de confidentialité comprend des protocoles visant à respecter les droits de toutes les personnes concernées :

- Droit d'accès aux données que nous détenons
- Droit de rectifier les données si elles sont inexactes
- Droit de transférer les données (portabilité des données)
- Droit d'interdire (temporairement) le traitement des données
- Droit de retirer le consentement pour le traitement des données
- Droit à l'oubli
- Droit de déposer une plainte auprès de l'autorité en charge de la protection de la vie privée

La présente politique de protection des données et de confidentialité fait partie des efforts globaux déployés par Packimpex en matière de sécurité et de confidentialité. D'autres politiques et mécanismes de contrôle s'appliquent également. La politique de confidentialité

applicable à nos employés figure dans le manuel de l'employé. Les mises à jour pour tous les employés seront disponibles sur l'Intranet. La politique de confidentialité pour nos prospects, clients et fournisseurs est disponible sur le site Web de Packimpex. Tout changement apporté à ces politiques sera communiqué dès que possible à toutes les parties concernées à travers l'Intranet (collaborateurs) et les sites Web (clients, prospects et fournisseurs).

Packimpex compte, en tout temps, sur ses employés, consultants, partenaires commerciaux et fournisseurs pour suivre, développer, maintenir et exploiter correctement nos systèmes, bases de données, réseaux et processus, de manière à assurer la sécurité et le bon usage des données à caractère personnel, et plus particulièrement les données et informations sensibles. Cela signifie que toute personne traitant des informations et des données à caractère personnel a la responsabilité de protéger ces informations et ces données personnelles, quelle que soit leur localisation : cela s'applique à tous les systèmes informatiques, réseaux, bases de données, appareils mobiles, logiciels, documents, copies papier, processus opérationnels, transmission orale et tout autre mode de transmission des informations et données personnelles.

Les sanctions prévues en cas de violation de ces politiques peuvent aller des mesures disciplinaires jusqu'à la cessation d'emploi, ou la résiliation de la relation commerciale avec notre entreprise.

### **Protection des données**

Pour respecter le RGPD ainsi que les autres réglementations nationales et internationales applicables en matière de protection des données, Packimpex informe ses prospects, clients et fournisseurs de la protection de leurs données à caractère personnel à travers une Politique de confidentialité (disponible sur le site Web et sur les devis). Cette politique de confidentialité stipule que Packimpex veillera à ce que tous les droits prévus au RGPD soient respectés et s'assurera de ne pas partager les données à caractère personnel avec des tiers n'appartenant pas à la chaîne d'approvisionnement responsable des services autorisés, à moins que cela ne soit indispensable pour se conformer aux lois et réglementations locales et internationales. Dans le cas où nous devons partager les données personnelles, les personnes concernées en seront informées à l'avance.

La présente politique de confidentialité est applicable à tous les employés de Packimpex ainsi qu'à toute société tierce ou toute personne effectuant des travaux pour ou au nom de Packimpex (ci-après dénommées « Employés » et « Partenaires »).

## **Définition d'informations personnelles**

Les données à caractère personnel sont toutes les données qui sont liées ou peuvent être connectées à une (ou plusieurs) personne (s) physique (s) identifiée (s) ou identifiable (s). Les données à caractère personnel collectées par Packimpex pour fournir les services demandés comprennent certaines des informations ci-dessous (mais pas uniquement) :

- les noms de nos clients
- les numéros de téléphone
- le poste
- l'adresse
- les coordonnées personnelles et professionnelles
- les documents personnels tels que les (copies de) passeports, les (copies de) cartes d'identité
- les visas et les permis de travail
- les informations financières
- les informations religieuses
- les informations sur l'éducation

Toutes les informations et les données collectées et fournies seront utilisées, conservées et divulguées de manière confidentielle par notre chaîne d'approvisionnement ou les fournisseurs de services choisis par nos clients selon le principe du besoin de connaître, avec l'application de règles d'accès strictes.

## **Collecte des données**

Les données à caractère personnel peuvent être collectées à travers les formulaires en ligne, les appels téléphoniques, les courriels, les réseaux sociaux et les activités de promotion.

De plus, nous surveillons les activités et enregistrons les activités des utilisateurs en utilisant des cookies, des plugins de médias sociaux et des outils de suivi sur notre site Web et nos réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn et Google+.

## **Traitement des données à caractère personnel**

Packimpex dispose d'une politique de sécurité informatique documentée. Cette politique contient toutes les mesures prises pour garantir la sécurité à tous les niveaux du traitement des informations et des données à caractère personnel : les mesures légales, organisationnelles, techniques et physiques que nous avons mises en place. Ces mesures sont révisées régulièrement et, si nécessaire, mises à jour et communiquées à toutes les parties concernées.

Bref, toutes les données à caractère personnel sont stockées sur des bases de données sécurisées et sont protégées contre tout accès non autorisé par différents moyens. Nous travaillons avec des mots de passe personnels (voir la politique de mots de passe) et une politique de suppression ferme (voir la politique de suppression).

### **Finalité du traitement des données**

Les renseignements personnels reçus des clients particuliers et professionnels seront utilisés uniquement dans le but de fournir les services approuvés. Packimpex et son partenaire pour la communauté d'expatriés, Hello Suisse, sont autorisés à utiliser les données à caractère personnel pour adresser des informations pertinentes et à valeur ajoutée sur la Suisse et ses particularités aux nouveaux arrivants dans ce pays, sauf indication contraire par le client par courriel à [dataprivacy@packimpex.ch](mailto:dataprivacy@packimpex.ch). Cela implique que toutes les données à caractère personnel traitées sont simplement fondées sur les motifs légitimes prévus par les législations applicables en matière de protection des données et plus précisément le RGPD.

Les données peuvent également être utilisées à des fins de marketing direct pour offrir des informations sur notre société, nos services et nos produits sous forme de bulletins d'information. À la fin de chaque bulletin d'informations, une option de désabonnement est proposée. Si elle est choisie, toutes les données à caractère personnel correspondantes seront supprimées.

### **Transfert des données**

Les données à caractère personnel seront principalement divulguées et fournies aux parties de la chaîne d'approvisionnement de Packimpex. Nos fournisseurs de services et nos partenaires commerciaux recevront les données selon le principe du besoin de connaître afin de remplir leurs obligations contractuelles. Tous les fournisseurs de services sélectionnés seront tenus de signer un accord sur la protection de données (APD). Tout fournisseur ne remplissant pas l'APD sera supprimé de la chaîne d'approvisionnement.

La nature de nos services nous oblige à divulguer et à fournir des données à des tiers qui ne font pas partie de notre chaîne d'approvisionnement et qui établissent une relation contractuelle directe avec nos clients.

Ces tiers sont les suivants (liste non complète) :

- Les propriétaires et sociétés immobilières
- Les banques et les compagnies d'assurance
- Les sociétés de télécommunication

Cette soumission est toujours liée à la prestation de services telle que décrite dans nos contrats de mandat.

Par ailleurs, nous utilisons les données recueillies sur les sites Web et les réseaux sociaux pour analyser et surveiller l'efficacité des campagnes de marketing et celles des médias sociaux, ainsi que pour définir des profils d'utilisateurs pseudonymisés.

En outre, nous partagerons vos informations avec des tiers si cela est nécessaire pour fournir les services que vous demandez et / ou pour analyser votre activité d'utilisateur. La divulgation peut également être faite à l'étranger si cela est nécessaire aux fins énoncées ci-dessus. Lorsque notre documentation ou notre site Web contient des liens vers des sites de tiers, après avoir cliqué sur ces liens, Packimpex n'aura plus aucune influence sur la collecte, le traitement, le stockage ou l'utilisation des données à caractère personnel par des tiers et n'assumera aucune responsabilité.

Les données à caractère personnel ne seront jamais vendues à qui que ce soit.

---

## NOS POLITIQUES ET PROTOCOLES :

### **Protection des informations**

Les employés et les partenaires doivent sécuriser tous les documents, travaux en cours, formations ou autres éléments contenant toute information confidentielle ou exclusive dans des tiroirs verrouillés ou dans des zones à l'accès restreint afin d'empêcher toute divulgation non autorisée.

Les mêmes règlements s'appliquent si le travail est effectué hors site ou à la maison. Les employés et les partenaires doivent sécuriser toutes les informations amenées hors site et empêcher toute divulgation non autorisée. L'utilisation de ces informations dans des lieux publics tels que des restaurants, des gares, etc. est strictement interdite.

Tout document, travail en cours, formation ou autre élément comprenant des informations confidentielles ou exclusives amené à la maison doit être retourné dans les locaux de l'entreprise immédiatement après utilisation.

Il est formellement interdit aux employés et aux partenaires de stocker ou de transférer des informations confidentielles vers un appareil portable non autorisé, autrement dit non fourni par la société (par exemple clé USB, ordinateur portable, etc.).

Lorsque l'employé travaillant avec les données personnelles d'un client, prospect, partenaire commercial, fournisseur ou autre employé se lève, quitte son bureau ou rentre chez lui, il doit verrouiller l'écran de son ordinateur ou éteindre l'appareil. Dans tous les cas, nos informaticiens ont veillé à ce que les systèmes et écrans de l'entreprise se verrouillent automatiquement après 15 minutes si aucune activité n'est détectée.

### **Accès aux locaux de l'entreprise**

L'accès aux locaux de l'entreprise est réservé aux employés. Les partenaires commerciaux et les tiers n'ont accès aux locaux qu'exceptionnellement pendant les heures de bureau et à condition qu'ils soient accompagnés par les employés de l'entreprise.

Tous les locaux de l'entreprise sont fermés à clé en dehors des heures de bureau. Les clés sont remises aux employés selon les besoins et des registres de transfert des clés sont tenus.

### **Infrastructure informatique**

L'infrastructure informatique doit être protégée dans l'intérêt de l'entreprise et de l'employé et constitue un élément essentiel pour garantir la confidentialité des données. Les normes spécifiques relatives à l'infrastructure informatique de Packimpex sont décrites plus en détail à l'annexe I.

Les partenaires confirment qu'ils ont mis en place des mesures de protection informatique adéquates au sein de leurs entreprises.

### **Déclaration de confidentialité en bas des courriels**

Tous les courriels envoyés par les employés de Packimpex incluent une note de bas de page / clause de non-responsabilité automatique stipulant que toute information incluse dans le courriel contient des informations privilégiées et confidentielles et que si le destinataire a reçu le courriel par erreur, il devra en informer Packimpex et supprimer le courriel. (Même si le courriel ne contient pas de telles informations, la note doit être incluse pour parer à toute éventualité.)

### **Clauses de confidentialité et APD**

Tous les employés signent une clause de confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel. Cette clause de confidentialité est énoncée dans le manuel de l'employé qui fait partie intégrante du contrat de travail des employés.

Tous les consultants et partenaires commerciaux travaillant pour Packimpex doivent signer un addenda / accord sur la protection des données (APD) qui les oblige à respecter toutes les exigences de la législation applicable sur la protection des données et leur interdit de divulguer des données à caractère personnel appartenant à des clients et / ou employés de Packimpex. Ils doivent se conformer à ces normes en tout temps. Si des irrégularités sont

détectées, elles peuvent entraîner la cessation de la relation avec Packimpex (selon la gravité de l'irrégularité). Les consultants et les partenaires commerciaux ont un accès limité aux bases de données selon le principe du besoin de connaître lorsque l'information est nécessaire à l'exécution de leurs services.

Les employés et les partenaires ne sont pas autorisés à divulguer des informations confidentielles ou à caractère personnel à des tiers, sauf aux fins énoncées ci-dessus. En ce qui concerne les employés, cette restriction est valable pendant la durée de service ainsi qu'après la fin de la relation contractuelle. Cette obligation de confidentialité s'applique également aux informations, à la documentation et aux ressources internes de l'entreprise. Les employés et les partenaires s'engagent à garder la confidentialité et à ne divulguer, directement ou indirectement, aucune information concernant les activités de Packimpex, y compris, sans toutefois s'y limiter, les opérations, procédures, méthodes, comptabilité, données techniques, clients existants ou potentiels, ou toute autre information considérée par Packimpex comme confidentielle.

Les employés et les partenaires ne doivent pas, pendant qu'ils sont en fonction / leur prestation de services ou en tout temps par la suite, divulguer à quiconque des informations exclusives, secrètes ou confidentielles de la société. Les employés quittant Packimpex seront tenus de retourner tous les enregistrements, sous quelque format que ce soit, contenant des informations confidentielles.

Au sein de Packimpex, l'obligation de confidentialité s'applique en outre aux collègues dont le travail ne nécessite pas l'accès aux informations confidentielles d'un client ou d'un collègue.

### **Procédure pour demander le changement, l'actualisation, la correction, la suppression ou le transfert de données personnelles**

Toute personne physique (identifiée et identifiable) a le droit de d'accéder à ses données, de demander leur mise à jour / correction si elles sont inexactes ou erronées, ou de solliciter la suppression de ses données à caractère personnel (droit à l'oubli), et de demander le transfert de ses données à un autre fournisseur. Les clients ont le droit de :

- Vérifier, gratuitement, les informations que Packimpex détient sur eux
- Demander la modification, la mise à jour, la suppression ou le transfert des données à caractère personnel (conformément à la réglementation sur la protection des données)
- Demander des renseignements par téléphone ou par écrit
- Dans tous les cas, une vérification préalable de l'identité du client / demandeur sera requise.



### **Demande par téléphone (pour exercer les droits mentionnés ci-dessus)**

La demande d'exercice des droits mentionnés ci-dessus relatifs à leurs données à caractère personnel ne sera autorisée qu'une fois l'identité de la personne vérifiée et validée. Lorsque nous recevons une requête de ce type, nous devons demander à la personne de la confirmer par écrit. Cette demande par écrit doit être transmise immédiatement à notre service d'assistance.

### **Demande par écrit (pour exercer les droits mentionnés ci-dessus)**

La demande d'accès aux données à caractère personnel doit être transmise immédiatement à notre service d'assistance.

En aucun cas un employé n'est autorisé à entreprendre une action lui-même, sauf pour transmettre immédiatement la demande au service d'assistance.

Les personnes physiques suivantes peuvent exercer les droits de modification des données à caractère personnel mentionnées ci-dessus :

- a) Le client, le prestataire, le fournisseur, le consultant, le partenaire commercial ou l'intermédiaire (chacun agissant en son nom)
- b) Un représentant autorisé et mandaté

### **Protocole relatif aux atteintes à la protection des données**

Nous considérons tout incident d'utilisation frauduleuse ou de révélation de données à caractère personnel, sans autorisation préalable et mettant en péril la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations ou des données et créant donc un risque pour la personne concernée (client, prestataire, fournisseur, consultants, partenaire commercial et intermédiaire), comme une violation qui devrait être enregistrée dans notre registre des atteintes à la protection des données.

Par exemple :

- L'accès par un employé aux données personnelles d'un client en dehors des limites de son travail.
- La perte ou le vol d'un ordinateur de travail / ordinateur portable / téléphone portable / documents papier qui contiennent des données à caractère personnel non cryptées d'un client.
- L'envoi de données à caractère personnel à la mauvaise adresse, fax ou e-mail suite à une erreur.
- Un client informant qu'il a trouvé ses données personnelles en ligne ou à un autre endroit inapproprié.

Toute potentielle atteinte à la protection des données doit être signalée immédiatement au service d'assistance, 12 heures au maximum après sa détection. Le signalement doit être réalisé par courriel à [dataprivacy@packimpex.ch](mailto:dataprivacy@packimpex.ch) ou par téléphone en appelant notre service d'assistance informatique (+41 58 356 14 88).

Si l'atteinte est due à la perte ou au vol d'un ordinateur, d'un ordinateur portable ou d'un téléphone portable, le service informatique doit également en être informé, avec l'équipe chargée des atteintes à la protection des données, afin de pouvoir prendre les mesures appropriées.

### **Rétention et suppression des données**

Packimpex conservera les informations et données personnelles stockées pendant la durée de la fourniture des services et tel que requis par les lois et réglementations. Une fois la période de stockage obligatoire expirée, Packimpex disposera des fichiers conformément à la loi ou à la politique de confidentialité.

### **Formation du personnel**

Packimpex formera son personnel au moins une fois par an en ce qui concerne le contenu du présent document afin d'assurer la sécurité, la confidentialité, la véracité et l'intégrité des données à caractère personnel et des informations de ses clients, prestataires, fournisseurs, partenaires commerciaux, consultants et employés. Chaque séance de formation sera documentée, notamment à travers une liste des participants et les sujets abordés. Tout au long de l'année, toutes les questions relatives à ce sujet qui puissent surgir doivent être adressées à [dataprivacy@packimpex.ch](mailto:dataprivacy@packimpex.ch).

### **Propriété, communication et révision de la politique**

La présente politique de sécurité des données est propriété directe de l'équipe de la haute direction de Packimpex et fait l'objet d'un processus d'examen annuel.

La politique sera communiquée aux parties prenantes clés par divers moyens et sous la responsabilité de l'équipe de la haute direction. Les parties prenantes suivantes doivent, en particulier, être informées :

- Employés
- Entreprises partenaires et autres entreprises tierces de la chaîne d'approvisionnement
- Clients professionnels
- Clients particuliers

La politique sera mise à jour si nécessaire et sans préavis. Les clients, fournisseurs, consultants, partenaires commerciaux et employés seront informés par écrit.

## **Annexe I - Infrastructure informatique de Packimpex**

L'infrastructure informatique doit être protégée dans l'intérêt de l'entreprise et des employés. L'utilisation de l'infrastructure de l'entreprise à des fins privées doit être réduite au minimum et ne doit pas affecter l'obligation de travailler. L'obligation de respecter les intérêts de confidentialité de l'entreprise s'applique également lors de l'utilisation de l'infrastructure à des fins commerciales, notamment dans le cadre du stockage de données commerciales. L'utilisation de l'infrastructure ne devrait pas laisser de traces négatives qui pourraient mener à l'entreprise. Les irrégularités doivent être immédiatement signalées au service informatique.

L'employé reconnaît que l'utilisation de la communication peut être enregistrée à des fins techniques.

### **Poste de travail informatique et ordinateur portable**

La sélection, l'acquisition et l'installation des ordinateurs, des agendas électroniques, des périphériques et des logiciels relèvent de la seule responsabilité de l'informaticien autorisé ou de son délégué. Il est interdit d'installer ou de télécharger des programmes sur Internet. La connexion d'ordinateurs externes au réseau de l'entreprise n'est pas autorisée. Le disque « C » est exclusivement réservé aux fichiers système et aux programmes et peut être consulté, écrasé ou même effacé par le service informatique à tout moment. L'accès aux ressources techniques est assuré par un mot de passe personnel. Il est interdit de partager des mots de passe ou de maintenir des listes de mots de passe par département.

Un ordinateur professionnel ne peut être utilisé que par les employés de l'entreprise désignés. Il est interdit à toute autre personne d'utiliser ces ordinateurs. En cas de démission de l'employé ou de non utilisation de l'équipement, celui-ci, y compris tous les accessoires, doit être retourné immédiatement au responsable.

Lorsqu'un employé quitte l'entreprise, ses comptes utilisateurs dans l'environnement Packimpex seront immédiatement désactivés. Le supérieur hiérarchique a la responsabilité de s'assurer que le service informatique est informé de tout départ d'un employé.

### **Politique de mots de passe**

Les mots de passe sont strictement personnels et ne doivent jamais être transmis à un collègue, sauf approbation explicite des services informatiques et de ressources humaines.

### **Protection antivirus**

Aucun courriel reçu de la part de parties suspectes et / ou d'un sujet suspect ne doit être ouvert. Les pièces jointes de source inconnue ne doivent pas être sauvegardées dans les dispositifs de l'entreprise. Il faut être particulièrement vigilant en matière de périphériques de stockage de données tels que les clés USB, les disques, les CD, les lecteurs ZIP, etc., puisque ces périphériques de stockage peuvent également contenir des virus. Le logiciel antivirus est installé et maintenu par le service informatique.

### **Infrastructure de serveur et sauvegarde**

Packimpex ne gère pas sa propre infrastructure informatique. Tous les serveurs sont gérés et exploités par un fournisseur externe possédant les qualifications appropriées. Le service informatique de Packimpex veille à la mise en place d'accords de niveau de service régulant tous les sujets pertinents, tels que (sans toutefois s'y limiter) l'accès physique à l'infrastructure du serveur, le cryptage des données, les politiques de mot de passe et les sauvegardes. Les sauvegardes sont assurées quotidiennement par le fournisseur de services. Les sauvegardes sont cryptées et stockées à des endroits séparés physiquement.