

Berne, le 21 juillet 2023

# Déclaration relative à la protection des données personnelles de la CP de la branche des centres d'appel et de contact

## Remarques préliminaires

La présente déclaration relative à la protection des données explique la manière et le type de données personnelles que traite la Commission Paritaire (CP) de la branche des centres d'appel et de contact dans le cadre de l'exécution de la convention collective de travail (CCT) déclarée de force obligatoire pour la branche des centres d'appel et de contact.

Par données personnelles, on entend toutes les données qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable. Par traitement, il faut comprendre toute opération relative à des données personnelles, quels que soient les moyens et procédés utilisés, en particulier la collecte, le stockage, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage, la suppression ou la destruction de données.

Les données personnelles sont traitées dans le respect de la légalité et avec précaution. L'exactitude des données est régulièrement vérifiée et mise à jour. Ceci exclusivement et uniquement aux fins décrites dans la présente déclaration relative à la protection des données et dans la mesure nécessaire à cet effet. Les données personnelles sont conservées aussi longtemps que l'exige la fourniture des services ou que la loi le prévoit.

## 1. Les acteurs et leurs tâches

### a) La commission paritaire (CP)

La Commission Paritaire (CP) de la branche des centres d'appel et de contact est constituée paritairement de représentant-e-s des parties à la CCT. Avec ses organes (assemblée des membres et comité), elle contrôle l'application de la CCT. Elle peut déléguer l'exécution de ses tâches à son office.

### b) Office de la commission paritaire (OCP)

L'office de la CP garantit l'application de la CCT en collaboration avec les parties à la convention, en particulier la réalisation de contrôles sur son respect auprès des employeurs liés par la CCT. Par ailleurs, sur la base des listes du personnel assujetti à la CCT, que l'employeur établit, le bureau de la CP procède à l'encaissement des contributions CCT au nom de la CP et donne des renseignements juridiques concernant la CCT.

## 2. Collecte et traitement des données personnelles

Les données personnelles collectées dans les situations ci-après sont traitées en vertu de la loi et avec le plus grand soin. Ceci exclusivement et uniquement aux fins décrites dans cette déclaration et dans la mesure nécessaire à cet effet.

D'autres tâches et buts d'utilisation peuvent résulter d'éventuelles modifications liées à la DFO de la CCT.

### a) Déclaration d'employé-e-s d'entreprises assujetties à la CCT pour la détermination des contributions CCT à payer et à des fins statistiques pour le SECO et l'OFS

La CP, respectivement l'OCP, exige que les entreprises conventionnées fournissent en principe une fois par année une liste de tous les employé-e-s assujetti-e-s pour pouvoir facturer aux entreprises conventionnées les contributions CCT à payer et à des fins statistiques pour le SECO et l'OFS. Les données suivantes sur chaque employé-e sont collectées, traitées et archivées :

- Numéro AVS, prénom et nom, date de naissance, sexe, taux d'occupation, date d'entrée et de sortie de l'entreprise, engagement en tant qu'apprenti-e ou non.

### b) Contrôle

Conformément à la CCT, la CP – respectivement l'OCP – peut effectuer des contrôles relatifs au respect des dispositions de la CCT et à la soumission au champ d'application de la CCT. Ces contrôles peuvent être réalisés dans les entreprises et par voie de correspondance. Dans le cadre de ces contrôles, des informations peuvent être collectées, traitées et archivées sur les entreprises conventionnées et les employé-e-s («peuvent», car selon la situation il est décidé de collecter toutes ou une partie des informations mentionnées):

- Numéro AVS, prénom et nom de famille, adresse, date de naissance, sexe, données d'identité (carte d'identité, passeport, permis de séjour, déclaration Mesure d'accompagnement), dans des cas exceptionnels également le nombre d'enfants
- Activité, position, taux d'occupation, entreprise locataire de services, contrats de mission, copie/photo de la carte d'identité/du permis de séjour, emploi, horaires de travail, données concernant l'engagement, temps et lieux d'engagement, salaire et indemnité, informations sur les déductions salariales pour les contributions aux frais d'exécution

- Forme de la société, domaine d'activité/structure, assujettissement à la CCT DFO, IDE, établissements et contacts, affiliation à une association de l'entreprise individuelle
- Dans certains cas, lorsque cela est nécessaire pour clarifier par exemple les modalités de résiliation, des certificats d'incapacité de travail sont exigés
- Données sur les employé-e-s émanant de l'annonce (officielle) de détachement
- Organigrammes d'entreprise (y c. typiquement le prénom et le nom, la position).

### 3. Décisions, sanctions et leur documentation

Dans le cadre des contrôles, l'entreprise contrôlée reçoit une décision de contrôle d'abord provisoire, puis définitive, dans laquelle sont analysées et documentées des informations spécifiques aux personnes.

En cas d'éventuelles violations du droit, il est possible de porter plaintes auprès des autorités compétentes et de leur fournir les informations nécessaires à l'enquête, tirées du registre selon le chiffre 4 et de l'activité de contrôle. A l'issue d'une décision, on analyse également comment l'entreprise se comporte, à savoir si elle procède à des paiements supplémentaires (dans ce contexte aussi, des données concernant les travailleurs concernés peuvent être traitées). Les données pertinentes sont intégrées dans les listes ad hoc selon le chiffre 4.

### 4. Registres

La CP / l'OCP tient un registre des données de base de toutes les entreprises qui exercent durablement ou temporairement des activités dans le champ d'application géographique de la CCT et qui sont/étaient ou pourraient être assujetties au champ d'application entrepreneurial de la CCT. Ce registre sert notamment à la planification, à l'exécution et à la documentation des contrôles et de leurs résultats, à la gestion des entreprises assujetties, à l'établissement de rapports destinés aux autorités et aux organes d'exécution de la CCT, à la communication de renseignements et comme base pour les notifications aux autorités dans le domaine de la loi sur les travailleurs détachés. Le registre sert en outre de source d'information pour les questions d'assujettissement, pour l'encaissement des contributions CCT, pour les questions juridiques, pour la conformité à la CCT, pour le traitement des demandes de versement d'un salaire inférieur à celui fixé par la CCT et pour les contrôles effectués, en cours ou prévus, ainsi que pour la mise en œuvre des mesures ordonnées. L'OCP collecte, traite et archive dans ce contexte les données évoquées au chiffre 2 (voir à ce sujet aussi le chiffre 9).

Dans le cadre de l'exécution des contrôles et de la conformité à la CCT des entreprises et des employé-e-s, la CP / L'OCP peut traiter et archiver des informations provenant de ses propres registres aussi via des banques de données externes (comme baticontrol) et/ou les échanger avec des banques de données externes (comme ISAB).

### 5. Devoir d'informer lors de la collecte de données personnelles

Tous les employeurs chez qui l'OCP recueille au nom de la CP des informations spécifiques aux personnes doivent informer les personnes concernées (leurs employé-e-s) sur l'objectif poursuivi, sur les données recueillies à leur sujet, sur leur utilisation, sur leur traitement et sur leur échange avec des tiers.

Si la CP/l'OCP apprend que des employeurs ne répondent pas à cette obligation, elle/il informe directement les employé-e-s dans le cadre de ses possibilités sur la collecte, le traitement et l'archivage de leurs données personnelles.

### 6. Statistiques et évaluations

La CP / l'OCP peut effectuer pour sa propre utilisation – et pour les besoins des partenaires sociaux (organes de la CCT) ainsi que pour ceux des organes de contrôle, des autorités ou du grand public – des statistiques et d'autres évaluations des données qu'elle recueille et les publier ; aucune donnée personnelle n'est toutefois publiée.

### 7. Transmission de données à des tiers

Dans le respect de la protection des données et d'une base juridique, il est possible – dans le cadre des activités décrites au ch. 2 – de transmettre les données personnelles recueillies aux institutions suivantes (qui les traitent sous leur responsabilité):

- Tribunaux dans le cadre d'actions en paiement et en constatation
- Autorités (par exemple les inspections cantonales du travail, les commissions tripartites cantonales, le SECO) dans le cadre de leur obligation d'annoncer et de renseigner
- Entreprises elles-mêmes, uniquement en relation à elles-mêmes et à leurs employé-e-s, aussi bien dans le cadre de la consultation en ligne que dans le cadre de la consultation des dossiers ou du droit d'accès
- Employé-e-s d'une entreprise, dont les données ont été collectées dans le cadre d'un contrôle, en rapport avec le résultat de la vérification de leurs données
- Organes d'exécution d'autres CCT DFO, dans le cadre de la consultation en ligne (cf. ch. 4).

Les données personnelles collectées et les registres ne sont pas accessibles au syndicat syndicom ni ne lui sont transmises. Il est garanti que le traitement des données est limité par des mesures techniques et organisationnelles au minimum nécessaire pour l'utilisation prévue.

## 8. Traitement des données par des tiers

La CP peut aussi déléguer à des tiers la réalisation de contrôles à condition qu'elle conclue avec ces derniers des contrats ad hoc. Les contrats garantissent que les sous-traitants ne traitent les données que de la manière dont la commission paritaire le fait elle-même, conformément à la présente déclaration.

- Concernant les tiers mandatés pour les contrôles, il s'agit en particulier d'entreprises spécialisées dans la réalisation de contrôles, qui les effectuent aussi sur place. Ces entreprises ou organismes de contrôle peuvent exécuter à la fois un et même contrôle pour plusieurs commissions paritaires (donc pour des commissions paritaires aussi d'autres CCT DFO) et pour le compte des pouvoirs publics, et elles peuvent simultanément agir au nom de plusieurs clients.

## 9. Conservation de données personnelles

Les données personnelles sont traitées et conservées – en tenant compte des exigences légales – aussi longtemps que nécessaire pour remplir les obligations conventionnelles et légales ou aussi longtemps que nécessaire aux fins du traitement. Les rapports de contrôle et leurs annexes ainsi que les dossiers de décisions de la CP ou de l'OCP sont en général conservés pendant 10 ans.

## 10. Droit d'accès et autres droits des personnes concernées

Chaque employé-e et toute personne concernée peut se renseigner auprès de la CP / de l'OCP – via [vollzug@syndicom.ch](mailto:vollzug@syndicom.ch) – sur ses données personnelles dans le cadre du droit applicable à la protection des données. Le droit d'accès comporte l'identité et les données de contact de la personne responsable, les données personnelles traitées, les finalités du traitement, la durée de conservation ainsi que l'origine des données et les destinataires auxquels les données sont communiquées. De manière générale, il est possible d'exiger l'effacement de données et le blocage de leur transmission. Il convient néanmoins de relever que, selon la situation, la CP peut ne pas donner suite à une telle demande en raison de ses obligations légales ou d'intérêts prépondérants. L'identité de la personne qui demande des renseignements est vérifiée dans tous les cas, par exemple à l'aide d'une copie de sa pièce d'identité ou de son numéro AVS.

## 11. Sécurité des données

Afin de protéger les données contre des accès non autorisés et des utilisations abusives, le syndicat syndicom – auquel est rattaché l'OCP –, ainsi que l'OCP prennent les mesures nécessaires de nature technique et organisationnelle visant à protéger les données personnelles, comme l'adoption de directives, les formations, les solutions de sécurité informatique et de réseau, les contrôles et restrictions d'accès, le cryptage des supports de données et des transmissions, la pseudonymisation et les contrôles.

## 12. Cookies / traçage et autres technologies liées à l'utilisation de notre site web

Sur la page d'accueil de la CP (<http://vollzug.ch>), des cookies sont utilisés à plusieurs endroits. Ils servent à rendre notre site web plus convivial, plus efficace et plus sûr. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont stockés sur l'ordinateur des personnes qui visitent notre site et qui s'enregistrent dans leur navigateur. La plupart des cookies que nous utilisons sont des cookies de session. Ils sont automatiquement supprimés après la visite de notre page d'accueil. Les cookies ne causent aucun dommage et ne contiennent pas de virus.

## 13. Responsable de la protection des données et personne de contact en cas de questions

syndicom, comité directeur, Monbijoustr. 33 / Case postale, 3001 Berne

Si vous avez des questions concernant la protection des données, écrivez-nous un courriel adressé à Carole Humair [carole.humair@syndicom.ch](mailto:carole.humair@syndicom.ch) (conseillère à la protection des données chez syndicom).

En tant qu'institution privée, la CP est soumise à la surveillance du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT, [www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)).