



Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

Protection des données

Politique de confidentialité SQS

Table des matières

1. Domaine d'application et droit en vigueur
2. Traitement de données
3. Possibilité de dérogation
4. Vos droits
5. Modification de la politique de confidentialité
6. Contact



1. *Domaine d'application et droit en vigueur*

La politique de confidentialité régit le traitement que la SQS réserve aux données, et plus particulièrement aux données à caractère personnel, en ce qui concerne leur collecte, leur utilisation et leur mise en relation.

Pour le traitement des données, la SQS se fonde sur la loi sur la protection des données de la Suisse (LPD; RS 235.1) du 19 juin 1992 et sur le règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données, RGPD) du 27 avril 2016 en vigueur depuis le 25 mai 2018.

En concluant un contrat avec la SQS ou en acceptant la politique de confidentialité de la SQS, vous consentez à l'utilisation des données.

2. *Traitement de données*

2.1 Base légale

Le traitement de vos données personnelles est régi par l'art. 4 LPD et par l'art. 6, al. 1, let. a (consentement) et/ou f (intérêts légitimes) RGPD.

2.2 Finalité d'utilisation des données

Les données sont utilisées aux fins d'analyse des tendances et du comportement des consommateurs et, en premier lieu, afin de pouvoir vous offrir le meilleur service possible.

Les informations collectées sont exploitées le cas échéant à des fins de marketing, d'actions promotionnelles et de mesures de communication par la SQS ou ses partenaires.

Les données sont également employées pour améliorer votre expérience utilisateur par sa personnalisation.

2.3 Saisie des données

Lorsque vous accédez au site internet de la SQS, vos données sont enregistrées. Il s'agit des données d'accès suivantes:

- Adresse IP du client et du serveur
- Date et heure d'accès
- Durée de la visite
- Nom du/des fichier(s) consulté(s)
- Page et source via lesquelles l'accès a eu lieu

Lors de l'utilisation d'outils d'analyse et de marketing online sur ce site internet, les données suivantes sont également collectées:

- Comportement de l'utilisateur sur le site
- Caractéristiques démographiques et critères de recherche
- Habitudes de navigation
- Requêtes

Dans la zone de login ou lorsque vous introduisez des données se rapportant à votre personne (p. ex. dans un formulaire), nous pouvons être amenés à recueillir des informations personnelles supplémentaires telles le comportement de l'utilisateur et ses centres d'intérêt.

La SQS utilise les données anonymes seules ou en combinaison avec des données personnelles.

2.4 Collectes de données

Newsletter/Automatisation du marketing

Lorsque vous vous abonnez à notre newsletter, nous enregistrons votre adresse e-mail afin de vous informer périodiquement sur nos derniers sujets d'actualité. De plus, nous utilisons un outil d'automatisation du marketing permettant l'envoi automatisé de la newsletter basée sur vos centres d'intérêts. Vous pouvez à tout moment vous désabonner de la newsletter.

Pages produits et branches et pages des offres de formation/Automatisation du marketing

Si vous nous faites parvenir une demande d'informations sur les produits ou branches et/ou d'offre SQS ou si vous demandez des informations sur les formations, webinaires live SQS, cycles de formations certifiées et formations sur site, nous traitons en plus des données issues de la newsletter et de l'automatisation du marketing les données suivantes fournies par vos soins:

- Nom/Prénom
- Message
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: téléphonique et affectation branches. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Sur base de vos centres d'intérêts, nous vous faisons parvenir régulièrement une newsletter. Pour l'envoi automatisé de la newsletter, nous utilisons un outil d'automatisation du marketing. Vous pouvez à tout moment vous désabonner de la newsletter.

Livres blancs

Lorsque vous téléchargez un livre blanc sur notre site web nous créons dans le CMS votre profil à partir des informations fournies par vos soins. De plus, nous vous attribuons à un segment de l'outil d'automatisation du marketing. Le segment dépend du contenu du livre blanc (par ex. branche, norme, etc.). Sur base de ces informations, nous vous envoyons une newsletter dont le contenu est approprié. Vous pouvez vous désabonner de la newsletter à tout moment.

Blog

Si vous introduisez un commentaire, nous le conservons sur notre site jusqu'à révocation.

Formulaire de contact

Si vous avez des questions ou des remarques à nous soumettre, vous pouvez nous contacter en utilisant le formulaire de contact. Avec le formulaire de contact, nous utilisons les données suivantes que vous nous fournissez:

- Madame/Monsieur
- Nom/Prénom
- Adresse e-mail
- Message
- Si vous le souhaitez nous traitons également les données suivantes: organisation, rue/case postale, NPA/lieu, téléphone, mobile, affectation branches et nombre collaborateurs. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Formulaire d'appel et de plainte

Si vous souhaitez nous faire part d'appels ou de plaintes, nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Motif de l'appel ou de la plainte
- Organisation visée par l'appel ou la plainte

Formulaire pour incident et infraction

Si vous devez nous faire part d'incidents ou d'infractions nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Description de l'incident ou de l'infraction
- Domaine de l'organisation concerné par l'incident ou l'infraction

Inscription à un séminaire

Lorsque vous nous faites parvenir une inscription à un séminaire, nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Organisation (nom, rue/case postale et NPA/lieu)/Particulier (nom, rue/case postale et NPA/lieu)
- Fonction/Position
- Adresse de facturation ou adresse de facturation différente
- Déclaration de consentement, conditions
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: le client SQS, le numéro de client SQS et les informations supplémentaires concernant la facture/les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Demande concernant un cycle de formation certifiée

Si vous nous soumettez une demande concernant un cycle de formation certifiée nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Organisation (nom, rue/case postale et NPA/lieu)/Particulier (nom, rue/case postale et NPA/lieu)
- Fonction/Position
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: le client SQS, le numéro de client SQS et les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Demande concernant une formation sur site

Si vous nous soumettez une demande concernant une formation sur site nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Organisation (nom, rue/case postale et NPA/lieu)
- Fonction/Position
- Format, thèmes, contenus
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: le client SQS, le numéro de client SQS, le nombre de participants, la période de mise en œuvre, le lieu où la formation sur site se donne «sur place» et les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Commande du livre d'exercices ISO 9001:2015

Si vous commandez un livre d'exercices ISO 9001:2015 nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Quantité
- Organisation
- Rue/case postale
- NPA/lieu
- Adresse de facturation, adresse de facturation différente
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Formulaire sur le RDM

Si vous désirez avoir les résultats, nous enregistrons votre adresse mail pour vous informer régulièrement de nos derniers thèmes concernant le RDM. Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: le nom et les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Demande pour la location de salles de cours et conférence

Si vous nous soumettez une demande de location de salles de cours et conférence nous traitons en plus des renseignements indiqués dans le formulaire de contact les données suivantes fournies par vos soins:

- Rue/case postale
- NPA/lieu
- Date
- Salle/heure/restauration (par personne)
- Nombre de personnes
- Si vous le souhaitez, nous traitons en plus: les remarques. Ces informations nous aident à répondre à vos demandes de façon personnalisée.

Evénements

Lorsque vous participez à des événements organisés par la SQS, nous stockons les informations que vous nous fournissez dans le formulaire d'inscription.

LinkedIn

Notre site internet a intégré les services de LinkedIn proposés par LinkedIn Ireland Unlimited Company, Wilton Place, Dublin 2, Ireland.

Si vous êtes membre de la plateforme LinkedIn, LinkedIn peut assigner à vos profils votre appel de contenus et de fonctions sur notre site web. De même, nous pouvons intégrer dans LinkedIn des scripts et des mesures qui nous permettent d'utiliser des fonctions marketing et statistiques. Cela inclut le Insight Tag de LinkedIn. Grâce à cette technologie, les visiteurs de ce site peuvent recevoir des publicités personnalisées sur LinkedIn.

Possibilité de opt-out: lorsque vous êtes connecté à LinkedIn, vous pouvez désactiver le recueil de données sous le lien suivant: <https://www.linkedin.com/psettings/enhanced-advertising>.

Cookies

La SQS collecte des données sur les utilisateurs via des cookies. Les cookies sont de petits fichiers (texte) qui sont stockés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile lorsque vous naviguez sur le site internet de la SQS. Ils permettent d'analyser votre utilisation du site.

La SQS utilise des cookies sur son site internet. Ils permettent de recueillir et de stocker sous une forme pseudonymisée des renseignements sur le comportement de navigation des visiteurs du site internet. Les données ainsi collectées ne sont utilisées que pour évaluer l'utilisation du site internet et pour accroître sa convivialité. Aucune donnée relative à une personne définie ou définissable n'est analysée.

Fichiers journaux

La SQS collecte des données sur les utilisateurs par le biais de fichiers journaux. Un fichier journal est un fichier qui permet d'enregistrer les processus exécutés sur les ordinateurs et les réseaux. Les fichiers journaux représentent de précieuses sources d'informations pour l'analyse du comportement des internautes.

JavaScripts

La SQS collecte des données sur les utilisateurs par le biais de JavaScripts. JavaScript est un langage de script qui est, entre autres, utilisé pour analyser les interactions des utilisateurs, générer ou modifier des contenus et rafraîchir des pages.

2.5 Sécurité des données

La SQS utilise des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles contre la perte, la destruction, la modification ou la diffusion ainsi que les intrusions par des personnes non autorisées. Les collaborateurs ayant accès aux données sont formés au traitement tant des données anonymes que personnelles.

2.6 Stockage des données

La SQS enregistre les données à caractère personnel pour autant que cela soit nécessaire aux fins pour lesquelles elles sont traitées, pour autant que la SQS soit sujette à une obligation légale d'archivage et/ou pour autant que vous consentiez à leur traitement.

2.7 Outils d'analyse

Web Google Analytics

Le site internet de la SQS utilise Google Analytics, un outil d'analyse web de Google. Google Analytics permet d'assigner des données, des sessions et des interactions sur plusieurs appareils à un identifiant d'utilisateur («User ID») pseudonyme et d'analyser ainsi les activités de l'utilisateur sur l'ensemble des appareils.

Google Analytics utilise également des cookies. Les informations générées par les cookies et relatives à votre utilisation du site internet sont, en règle générale, transmises et stockées par Google sur des serveurs situés aux Etats-Unis.

De plus amples informations sur les conditions d'utilisation et la protection des données peuvent être consultées sur <https://www.google.com/analytics/terms/fr.html> ou sur <https://policies.google.com/?hl=fr>.

Au nom de l'exploitant du présent site internet, Google utilisera ces informations afin d'évaluer votre utilisation du site internet, d'établir des rapports sur les activités du site internet et de fournir d'autres services en lien avec l'activité du site internet et l'utilisation d'internet à l'intention de l'exploitant du site. Votre consentement à l'utilisation du site internet de la SQS constitue la base légale de l'utilisation de Google Analytics. De plus, nous nous prévalons d'un intérêt légitime et nous souhaitons adapter le site à vos besoins et à votre comportement d'utilisateur. Le destinataire des données collectées est Google.

Pour savoir comment empêcher le traitement de vos données par l'outil d'analyse web, veuillez consulter la page <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

2.8 Google Maps

Aux fins d'affichage des cartes et des sites, la SQS utilise le service «Google Maps» de la société Google (en abrégé, «Google»), dont le siège est situé à 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Etats-Unis. Google est certifié dans le cadre du Privacy Shield Agreement, lequel garantit le respect des lois européennes sur la protection des données (www.privacyshield.gov/participant). Lorsque Google Maps ouvre une carte géographique, les données sont envoyées à un serveur du service, lequel peut parfois être situé hors de l'UE.

Google traite les informations relatives à cette activité, telles que les informations sur le contenu affiché, les identifiants des appareils, les adresses IP, les données des cookies – par exemple les informations sur la dernière visite et la langue préférée – à des fins publicitaires et de localisation de l'utilisateur. Vous trouverez la politique de confidentialité de Google à l'adresse suivante: <https://policies.google.com/privacy>.

2.9 Liens hypertextes

Le site internet de la SQS contient des liens hypertextes vers d'autres sites internet qui ne sont pas exploités ou suivis par la SQS. La SQS décline toute responsabilité quant au contenu et au traitement des données personnelles et vous recommande d'étudier les déclarations de protection des données applicables à ces autres sites internet. En principe, les liens s'affichent et un clic distinct est nécessaire pour les utiliser (exemple: lien vers l'horaire CFF).

2.10 Marketing online

Pour ses activités de marketing online, la SQS a recours aux fournisseurs suivants:

- Plateforme Google Marketing (Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)
- Google Ads (Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)
- Google Tag Manager (Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)
- BingAds (One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA)
- Hotjar (Level 2, St Julian's Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julian's STJ 1000, Malta)
- LinkedIn Ads (LinkedIn Corporation, 1000 W. Maude Avenue, Sunnyvale, CA 94085, USA)
- Mautic (Acquia, 53 State Street, 10th Floor, Boston, MA 02109, USA)

2.11 Communication de données à des tiers

A l'exception des données transmises à des tiers par le biais de l'utilisation des services et contenus desdits tiers intégrés au site internet de la SQS, la SQS s'interdit toute transmission à des tiers des données vous concernant collectées lors de votre visite sur le site web.

3. Possibilité de dérogation

L'utilisation de JavaScript peut à tout moment être limitée via les paramètres de navigation.

Vous avez la possibilité d'empêcher le stockage des cookies en le désactivant dans les paramètres du navigateur; toutefois, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctions du présent site internet dans toute leur étendue. Certains fournisseurs d'outils permettent de désactiver les cookies de manière explicite et uniquement pour l'outil spécifique. En voici une sélection:

- DoubleClick: <https://www.google.com/ads/preferences/html/opt-out.html>
- Google AdWords: <https://support.google.com/ads/answer/2662922?hl=fr>
- Google Analytics: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>
- Hotjar: <https://www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out>

Il est également possible de gérer ou de désactiver directement d'autres cookies d'un grand nombre de fournisseurs. L'un de ces outils est par exemple «Your Online Choices»: <https://www.youronlinechoices.com/de/praeferenzmanagement>.

En activant la fonction «Do not Track» dans votre navigateur, vous pouvez empêcher la collecte de données par «Hotjar».

Vous pouvez vous désabonner de la newsletter à tout moment. Pour cela, veuillez utiliser le lien affiché dans le pied de page de chaque e-mail.

4. Vos droits

Par principe, vous disposez d'un droit d'information, de rectification, d'ajout, d'effacement, de restriction, d'opposition et de révocation de vos données.

Si la SQS traite vos données personnelles, vous avez le droit, par principe, d'exiger que vous soient fournies gratuitement les informations relatives au traitement de vos données personnelles, de restreindre le traitement de vos données personnelles, de rectifier, effacer («droit à l'oubli») ou bloquer vos données personnelles, de révoquer le consentement donné et de vous opposer au traitement de vos données personnelles.

En cas d'infraction à la loi sur la protection des données ou si vos droits en matière de protection des données ont été violés de quelque manière que ce soit, vous disposez d'un droit de recours auprès d'une autorité de surveillance compétente en matière de protection des données. L'autorité de surveillance responsable de la protection des données en Suisse est le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT). Si votre lieu de résidence ou de travail habituel se situe dans un Etat membre de l'UE, veuillez vous adresser à l'autorité de surveillance compétente (voir art. 77 RGPD).

Si vous avez des questions, des suggestions ou des demandes, merci de contacter l'adresse e-mail indiquée sous «Contact».

5. Modification de la politique de confidentialité

La SQS se réserve le droit de rectifier ou de modifier, en tout ou en partie, la présente politique de confidentialité à tout moment et à sa discrétion. La dernière version à jour est disponible en permanence sur le site internet de la SQS.

6. Contact

Pour toute question concernant le traitement des données personnelles, les demandes d'information et d'effacement ou pour toute autre question relative à la protection des données, veuillez nous contacter par e-mail à l'adresse suivante: headoffice@sqs.ch.