

# Politique de protection des données de la Fondation genevoise de Désendettement pour les demandeurs et les bénéficiaires d'une aide de désendettement

## Suivi des versions du document

Version	Date	Modification
1.0	30.05.2023	Création de la version initiale
1.1	11.09.2023	Adaptation du contenu

## Introduction

Cette politique de protection des données renseigne les demandeurs de désendettement et les bénéficiaires d'un désendettement sur les données personnelles que la Fondation genevoise de Désendettement (FgD) collecte et/ou traite, ainsi que sur les droits concernant le traitement de des données personnelles par la FgD. Elle informe également dans quels buts ces données sont collectées et leur durée de conservation.

## Qui est la personne responsable du traitement des données personnelles ?

Dans le cadre de cette politique de protection des données, la personne responsable du traitement des données personnelles est :

Fondation genevoise de Désendettement  
Rue du Conseil-Général 20  
1205 Genève

T. +41 22 777 70 00

## Quelles sont les données personnelles et données personnelles sensibles collectées ?

La section suivante énumère les données personnelles que la FgD collecte dans le cadre de ses services de désendettement. Il est important de comprendre que la collecte de ces informations est essentielle pour permettre à la FgD de statuer sur son entrée en matière pour demande de désendettement et pour fournir une assistance efficace et personnalisée.

Ces données sont traitées avec le plus grand soin et en totale conformité avec les lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données. La FgD s'engage à respecter la vie privée des demandeurs et des bénéficiaires et à assurer la sécurité de ces informations.

Veuillez noter que les données personnelles marquées d'un astérisque (\*) peuvent être partagées avec des tiers dans le cadre de la constitution du dossier de demande de désendettement ou le processus de désendettement. Voir section « Quelles données sont transmises à des tiers ? »

### Données personnelles

- Nom, Prénom\*
- Adresse\*
- Adresse e-mail\*
- Numéro de téléphone (mobile ou fixe)\*
- Date de naissance\*
- Lieu de naissance
- Photographie d'identité
- Numéro AVS/AI\*

### Données personnelles Sensibles

- Données d'ordre économique et financière (revenus, situation financière et fiscale, IBAN, informations bancaires, etc.) \*
- Vie personnelle (Situation familiale, situation sociale, etc.) \*
- Données sur la santé
- Données sur des poursuites ou sanctions pénales et administratives\*
- Données sur des mesures d'aide sociale\*

## Dans quelles buts les données personnelles sont collectées ?

Dans la section suivante, nous allons détailler les objectifs pour lesquels nous collectons vos données personnelles. Comprendre ces objectifs est essentiel pour vous permettre de mieux appréhender la manière dont nous utilisons vos informations et la raison pour laquelle elles sont nécessaires à la réalisation de nos services de désendettement.

### Constitution et évaluation du dossier de demande de désendettement

#### État des créances

Le but de la collecte de données personnelles dans le contexte de la demande de désendettement est d'établir précisément l'état des créances du demandeur. Les informations que la FgD recueille peuvent inclure les noms et prénoms, l'adresse, les coordonnées, les détails des dettes, créances et actes de défaut de biens, ainsi que toute autre information financière pertinente.

Ces données sont essentielles pour comprendre la nature et l'étendue de l'endettement. Elles permettent à la FgD d'évaluer la situation financière de manière exhaustive de statuer sur l'entrée en matière de la FgD pour le désendettement du demandeur et de planifier des stratégies de désendettement personnalisées. Elles sont également utilisées pour négocier efficacement avec les créanciers et chercher des solutions pour sortir de l'endettement.

#### Établir la situation professionnelle du demandeur

Dans le cadre de la constitution de votre dossier de demande de désendettement, nous sommes amenés à traiter certaines données personnelles concernant votre situation professionnelle. Ces informations peuvent inclure votre nom, votre adresse, vos coordonnées, votre profession actuelle, votre historique d'emploi, votre revenu, et toute autre information pertinente à votre situation professionnelle.

Ces données sont essentielles pour évaluer votre capacité à rembourser vos dettes et retrouver une situation financière stable et à définir un plan de désendettement adapté à votre situation. Elles nous permettent de comprendre votre situation financière globale, de planifier des stratégies de désendettement adaptées à votre capacité de remboursement, et de négocier efficacement avec vos créanciers.

#### Établir la Situation familiale du demandeur

Dans le cadre de la constitution du dossier de demande de désendettement, la FgD est amenée à recueillir et traiter certaines informations relatives à la situation familiale du demandeur. Ces informations peuvent inclure l'état matrimonial, le nombre de personnes composant le foyer, le nombre d'enfants à charge, ainsi que toute autre information pertinente qui pourrait influencer l'efficacité des mesures vouées au désendettement du demandeur et à sa capacité à ne pas retomber dans le surendettement.

Ces données sont cruciales pour permettre à la FgD d'évaluer précisément la situation financière du demandeur et d'établir un plan de désendettement adéquat, qui tient compte non seulement des revenus et des dettes, mais aussi des charges et contraintes familiales.

En recueillant ces informations, la FgD est en mesure de comprendre plus précisément la situation du demandeur, d'identifier les besoins spécifiques et de statuer sur son entrée en matière dans une action de désendettement en proposant les solutions les plus adaptées à au contexte familial.

Établir la situation de santé du demandeur

Dans le cadre de la préparation du dossier de demande de désendettement, il peut être nécessaire à la FgD de recueillir et de traiter certaines informations relatives à l'état de santé du demandeur en lien avec la demande de désendettement. Ces informations pourraient inclure des détails sur son état de santé.

Ces données permettent à la FgD de mieux comprendre la situation globale du demandeur et de prendre en compte tous les facteurs susceptibles d'influencer les activités de désendettement. Par exemple, une maladie ou un handicap peut affecter la capacité à travailler et donc le revenu.

Il est important de souligner que les informations sur la santé du demandeur sont considérées comme des données sensibles et sont donc soumises à des protections et réglementations supplémentaires. La FgD prend le traitement de ces données très au sérieux et s'engage à les gérer avec le plus grand soin et discrétion.

Ces informations ne seront partagées avec des tiers que dans la mesure où cela est strictement nécessaire pour la réalisation des activités de désendettement.

Établir la situation sociale du demandeur

Dans le cadre de la constitution du dossier de demande de désendettement, la FgD est amenée à recueillir et à traiter certaines informations relatives à la situation sociale du demandeur. Ces informations peuvent inclure, entre autres, la situation de logement, le niveau d'éducation, la situation d'emploi et la présence ou non de soutien social ou familial.

Ces données permettent à la FgD d'établir une image complète et précise de la situation du demandeur et de mieux comprendre les défis auxquels il peut être confronté en relation avec son désendettement.

Activité de désendettement du bénéficiaire

Dans le cadre de notre action en faveur du désendettement, la FgD traite certaines données personnelles indispensables pour la réalisation des activités de négociation et paiement des créances du bénéficiaire. Les informations collectées et traitées peuvent inclure votre nom, votre adresse, vos coordonnées, les détails de vos créances, les informations de paiement, et tout autre détail pertinent lié à votre situation financière. Suivant les cas des données sur la situation sociale peuvent être déterminantes pour permettre une négociation efficace des créances.

Ces données sont utilisées exclusivement pour faciliter le processus de désendettement, négocier efficacement avec les créanciers du bénéficiaire, assurer le paiement approprié des dettes et actes de défaut de biens, ainsi que pour recevoir les reçus et confirmations nécessaires.

#### Gestion des prêts et des dons au bénéficiaire

Dans le cadre de l'activité de désendettement, la FgD traite certaines données personnelles pour gérer efficacement les prêts et les dons accordés aux bénéficiaires. Ces informations peuvent inclure, sans s'y limiter, le nom et prénom du bénéficiaire, adresse, informations de contact, détails financiers et autres informations pertinentes pour le traitement de ces dons. Ces données sont utilisées pour faciliter le processus et en assurer le suivi.

#### Gestion des remboursements des prêts au bénéficiaire

Dans le cadre de l'activité de désendettement, la FgD traite certaines données personnelles nécessaires à la gestion des remboursements de prêts accordés aux bénéficiaires. Les informations que nous recueillons et traitons peuvent inclure votre nom, adresse, coordonnées, détails du prêt, informations de paiement, et tout autre détail pertinent en rapport avec le suivi des remboursements.

Ces données sont utilisées exclusivement pour faciliter le processus de remboursement du prêt, assurer le suivi des échéances et le versement adéquat des remboursements, ainsi que pour vous fournir des services utiles au désendettement. Elles peuvent également être utilisées pour informer le bénéficiaire des mises à jour importantes concernant son prêt et le programme de désendettement.

Pour quelles durées les données personnelles sont conservées ?

Dans le cadre de son engagement pour la protection des données personnelles, la FgD fait en sorte de ne pas conserver les informations plus longtemps que nécessaire.

Il est à noter que la durée de conservation peut varier en fonction de la nature des données, de la nécessité de leur conservation pour la prestation, des obligations légales, fiscales ou comptables, et d'autres facteurs liés à l'activité de désendettement ou prépondérant aux intérêts de la FgD.

## Comment sont collectées les données personnelles ?

Dans le processus de constitution de votre dossier de demande de désendettement, la FgD recueille des informations à travers plusieurs canaux et interlocuteurs.

Tout d'abord, des données sont collectées via des formulaires que le demandeur remplit et les documents qu'il transmet à la FgD. Ces formulaires et ces documents permettent de rassembler des informations essentielles sur sa situation financière, professionnelle et personnelle afin d'établir une image claire de la situation du demandeur et pour permettre à la FgD de comprendre comment elle peut aider au mieux.

De plus, la FgD réalise des entretiens avec le demandeur ou le bénéficiaire. Ces entretiens permettent à la FgD d'approfondir les informations recueillies par le biais des formulaires et de comprendre plus précisément la situation du demandeur et son évolution. Cela donne l'opportunité à la FgD de poser des questions supplémentaires et de clarifier certains points si nécessaire.

Ensuite, la FgD collabore avec divers partenaires impliqués dans le processus de désendettement. Cela peut inclure les créanciers du demandeur ou du bénéficiaire, les organismes sociaux et étatiques. Ces parties prenantes peuvent fournir des informations supplémentaires ou répondre à des questions qui sont essentielles pour la constitution de dossier du demandeur, pour la mise en place d'un plan de désendettement et pour permettre une négociation efficace et régler les créances du bénéficiaire.

Avec quels tiers des données peuvent être échangées ?

Organismes sociaux et caritatifs concernés par la situation du demandeur

Organes étatiques et autorités concernés par la situation du demandeur

Créanciers concernés par la situation du demandeur

Personnes indiquées par le demandeur et/ou interprètes

## Quelles données sont transmises à des tiers ?

Veillez noter que les données personnelles de la section marquées d'un astérisque (\*) peuvent être partagées avec des tiers basés en Suisse et dans des cas spécifiques, en Europe dans le cadre de la constitution du dossier de demande de désendettement ou l'activités de désendettement. Cela peut être nécessaire pour permettre à la FgD d'établir une situation sociale et financière du demandeur la plus complète possible et de fournir des services de la manière la plus efficace possible.

Cependant, la FgD prend la question de la protection de la sphère privée très au sérieux. Elle ne partage ces informations qu'avec des parties qui respectent strictement les règles de confidentialité et de protection des données. Ces échanges de données ne sont effectués qu'avec le consentement explicite du demandeur ou du bénéficiaire et conformément aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données.

## Comment sont protégées les données personnelles ?

Les mesures de sécurité organisationnelles et techniques présentées ci-dessous sont mises en place pour protéger ces informations contre tout accès non autorisé, utilisation abusive, perte, destruction ou altération.

Mesures organisationnelles :

**1. Formation et sensibilisation du personnel et des sous-traitants :** Une formation à la confidentialité et à la protection des données est dispensée à tous les employés et sous-traitants ayant accès aux données personnelles. Ils sont tenus de respecter la politique de confidentialité et les procédures internes de protection des données.

**2. Politiques et procédures internes :** Des politiques et des procédures internes ont été établies pour garantir le respect des lois sur la protection des données. Ces politiques couvrent des domaines tels que la gestion des accès, la classification des données, les incidents de sécurité et la réponse aux violations de données.

**3. Gestion des accès :** L'accès aux données personnelles est limité aux personnes qui en ont besoin pour accomplir leurs tâches.

**4. Protection des données personnelles dès la conception (Privacy by Design) :** Chaque nouveau service ou processus qui traite des données personnelles est conçu avec la confidentialité et la protection des données à l'esprit.

**5. Protection des données personnelles par défaut (Privacy by Default) :** Les données personnelles ne sont collectées et conservées que si cela est nécessaire pour le service en question, et elles ne sont accessibles qu'à un nombre minimal de personnes.

Mesures techniques :

**1. Chiffrement des données :** Dans la mesure du possible et en termes de proportionnalité, des mécanismes de chiffrement sont utilisés pour protéger les données lorsqu'elles sont transmises et stockées. Cela signifie que les données sont transformées sous une forme indéchiffrable sans la clé de déchiffrement appropriée.

**2. Contrôles d'accès :** Des contrôles d'accès sont utilisés pour empêcher l'accès non autorisé aux données personnelles. Cela comprend l'utilisation de mots de passe complexes et de l'authentification à deux facteurs.

**3. Sauvegardes et redondance :** Des sauvegardes régulières des données sont effectuées pour prévenir la perte de données. Ces sauvegardes sont stockées en toute sécurité et sont protégées par les mêmes mesures de sécurité que les données actives.

**4. Mises à jour et patches de sécurité :** Les systèmes et logiciels sont maintenus à jour pour se protéger contre les vulnérabilités connues.

Il est important de noter que malgré tous les efforts déployés pour protéger les données personnelles, aucune mesure de sécurité n'est infaillible. En cas de violation de la sécurité affectant les données personnelles, toutes les mesures nécessaires sont prises pour atténuer les impacts de la violation, et les personnes concernées sont informées conformément aux exigences légales.

## Quels sont les droits des personnes dont les données ont été collectées par le FgD ?

Tout demandeur ou bénéficiaire qui a transmis à la FgD des données personnelles dans le cadre d'une demande de désendettement ou d'une procédure de désendettement a plusieurs droits concernant ces informations. Ces droits sont protégés par la loi et nous nous engageons à les respecter pleinement. En règle générale, les renseignements sont fournis dans un délai de 30 jours.

**Droit d'accès :** le demandeur ou bénéficiaire a le droit de demander la FgD si elle détient des informations le concernant. Ce droit peut être refusé, restreint ou différé, notamment dans les cas suivants :

- a. une loi au sens formel le prévoit, notamment pour protéger un secret professionnel;
- b. les intérêts prépondérants d'un tiers l'exigent;
- c. la demande d'accès est manifestement infondée notamment parce qu'elle poursuit un but contraire à la protection des données ou est manifestement procédurière.

La FgD informera dans tous les cas le demandeur ou le bénéficiaire de sa position par rapport à la demande.

**Droit de rectification :** Si le demandeur ou le bénéficiaire constatez que les informations que la FgD détient à son sujet sont inexactes ou incomplètes, il a le droit d'exiger de les rectifier dans le respect de la loi sur la protection des données.

**Droit d'effacement ou la destruction :** Dans certains cas, le demandeur ou le bénéficiaire peut demander à la FgD demander d'effacer les informations qu'elle détient à son sujet pour autant que cela soit en accord avec les dispositions légales.

**Droit à l'interdiction d'un traitement déterminé :** Dans certains cas, le demandeur ou le bénéficiaire peut demander à la FgD demander de limiter le traitement des informations qu'elle détient à son sujet.

**Droit de remise :** Le demandeur ou le bénéficiaire d'une aide de désendettement peut demander que la FgD lui remette sous forme électronique ou physique les données le concernant. Pour autant, la FgD ne pourra remettre que les données personnelles traitées de manière automatisée et dans le cadre du contrat entre le demandeur ou bénéficiaire et la FgD. Le demandeur ou le bénéficiaire peut également demander à la FgD de lui transmettre les données personnelles traitées par un tier pour autant que ces données soient également traitées de manière automatisée, en lien avec le contrat qu'il a avec la FgD et que cela n'exige pas des efforts disproportionnés.

**Droit à l'interdiction d'un traitement :** Le demandeur ou le bénéficiaire d'une aide de désendettement a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement de ses données personnelles.

Si le demandeur ou bénéficiaire souhaite exercer l'un de ces droits ou s'il a des questions concernant ses droits en matière de protection des données, il est invité à contacter la FgD.

## Contacter le FgD pour des questions de protection des données

Tout demandeur ou bénéficiaire d'une aide au désendettement qui a partagé des données personnelles avec la FgD et peut la joindre de plusieurs manières :

1. **Par e-mail** : le demandeur ou bénéficiaire peut envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [info@desendettement.ch](mailto:info@desendettement.ch).
2. **Par téléphone** : le demandeur ou bénéficiaire peut également contacter la FgD par téléphone au numéro suivant : +41 22 777 70 00.
3. **Par courrier** : Si le demandeur ou bénéficiaire le préfère il a également la possibilité de contacter la FgD par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous :

Protection des données  
Fondation genevoise de Désendettement  
Rue du Conseil-Général 20  
1205 Genève

Lors d'une prise de contact, le demandeur ou bénéficiaire, veillera à fournir suffisamment d'informations pour permettre à la FgD de l'identifier et de comprendre la nature de sa demande. Cela permettra à la FgD de traiter la demande efficacement et en temps utile.

Il est à noter que selon la nature de la demande et conformément à la législation en vigueur, il se peut que la FgD ait besoin de vérifier l'identité du requérant avant de traiter la demande, et ce afin de garantir la sécurité des données.