

Déclaration de protection des données ePost pour les clients commerciaux et particuliers

Responsable du traitement et contact pour la protection des données

ePost Service AG
Schlössli Schöneck
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern
dataprotection@epostservice.ch

1. Quel est l'objet de cette déclaration de protection des données?

ePost Service AG (ci-après également «ePost», «nous») collecte et traite des données personnelles vous concernant ou concernant d'autres personnes (dites «tiers»). Nous utilisons ici le terme «données» comme synonyme de «données personnelles».

Dans cette déclaration de protection des données, nous décrivons la manière dont nous traitons vos données lorsque vous utilisez nos services, notamment le client web ePost, les applications ePost, la connexion ePost, le service clientèle ainsi que nos services complémentaires. La visite de notre site epost.ch, nos newsletters et nos offres marketing sont régies par la déclaration de protection des données distincte relative au site web. Nous pouvons également vous informer séparément du traitement de vos données, notamment dans nos conditions générales («CG»), nos conditions générales complémentaires («CGC») ou d'autres communications.

Lorsque vous nous transmettez ou communiquez des données concernant d'autres personnes, telles que vos clients, collaborateurs, contacts ou membres de votre famille, nous partons du principe que vous y êtes autorisé et que ces données sont exactes. En nous transmettant des données concernant des tiers, vous le confirmez. Veuillez également vous assurer que ces tiers ont été informés de la présente déclaration de protection des données.

Cette déclaration de protection des données est conçue conformément aux exigences de la loi fédérale suisse sur la protection des données («LPD»).

2. Qui est responsable du traitement de vos données?

ePost Service AG est responsable, au regard de la législation sur la protection des données, des traitements décrits dans la présente déclaration, sauf indication contraire dans un cas particulier.

Lorsque des clients commerciaux utilisent nos services et fonctionnalités conformément aux conditions générales («CG») pour traiter des données personnelles sous leur propre responsabilité, par exemple des documents, des données de leurs clients ou collaborateurs, du courrier numérisé ou des interactions via Studio ou iLetter, le client commercial concerné est responsable de ce traitement au regard du droit de la protection des données. ePost traite ces données en qualité de sous-traitant conformément à l'accord sur le traitement des données en sous-traitance («ATD»). Dans ces cas, les personnes concernées s'adressent au client commercial concerné. Les expéditeurs sont également responsables du contenu de leurs envois et des données qu'ils contiennent.

Pour toute question relative à la protection des données et pour exercer vos droits conformément au chiffre 11, vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessus.

3. Quelles données traitons-nous?

Nous traitons différentes catégories de données vous concernant. Les principales sont les suivantes:

Données d'enregistrement: Nos services ne peuvent être utilisés qu'avec un compte utilisateur. Vous devez à cet effet nous communiquer certaines données, telles que votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et, pour les clients commerciaux, également l'entreprise, le rôle, les procurations et les droits d'accès. Ces données comprennent également vos déclarations de consentement, par exemple à la distribution électronique. Nous conservons généralement les données d'enregistrement pendant trois mois après la résiliation du compte utilisateur.

Données d'identification et d'authentification: Pour l'identification, nous traitons les informations issues de la validation de votre adresse de domicile par courrier ou de votre document d'identité. Pour sécuriser l'accès, nous traitons des données relatives à l'authentification multifacteur, les identifiants des appareils et les journaux de connexion. Nous conservons généralement les données d'authentification et les identifiants des appareils pendant 30 jours.

Données de contenu: Lorsque vous utilisez nos services, vous recevez, envoyez, importez ou créez des lettres, documents, pièces jointes, envois numérisés, messages ou documents signés électroniquement. Ceux-ci peuvent également contenir des données personnelles sensibles, par exemple des données relatives à la santé ou aux poursuites. Les données de contenu sont stockées sous forme chiffrée et ne nous sont en principe ni accessibles ni lisibles, sauf si cela est impérativement nécessaire à la fourniture du service ou si vous y consentez dans un cas particulier, par exemple lorsque vous faites appel à notre service clientèle. Les envois électroniques sont supprimés du système de distribution 90 jours après leur distribution. Indépendamment de cela, les envois enregistrés dans la boîte aux lettres ePost personnelle restent disponibles conformément aux règles de conservation applicables au compte utilisateur. Après la résiliation du compte utilisateur, toutes les données de contenu sont supprimées dans un délai de trois mois.

Données relatives aux envois et métadonnées: Pour chaque envoi, nous traitons des informations telles que l'expéditeur, le destinataire, la date et l'heure, les informations de routage, le canal de distribution, le statut du traitement, les éventuels motifs de non-distribution ainsi que les confirmations de distribution et de consultation. Les données de contenu et les métadonnées sont stockées séparément sur le plan logique. Afin de respecter nos obligations légales, notamment celles liées à la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication, nous conservons les métadonnées pendant 180 jours.

Données contractuelles: Il s'agit des données générées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat, par exemple les informations relatives aux services souscrits, aux factures, aux paiements, aux rappels et au recouvrement. Nous traitons les moyens de paiement uniquement sous forme tokenisée. Nous pouvons vérifier les données des entreprises et des personnes ainsi que leur solvabilité et obtenir à cette fin des données auprès de sources tierces. Nous conservons généralement ces données pendant dix ans à compter de la dernière activité contractuelle.

Données de communication: Lorsque vous nous contactez par l'intermédiaire du service clientèle, par e-mail, téléphone, chat ou courrier, nous traitons les données échangées, y compris vos coordonnées et les métadonnées de la communication. Nous conservons généralement les données de communication pendant trois mois après la clôture de la demande ou la résiliation du compte utilisateur.

Données du carnet d'adresses: Si vous activez la synchronisation de votre carnet d'adresses, nous traitons sous forme chiffrée les coordonnées de vos contacts afin de gérer les destinataires, d'adresser correctement les envois et d'indiquer quels contacts utilisent déjà ePost. Vous pouvez désactiver la synchronisation à tout moment dans les paramètres.

Données techniques et données d'utilisation: Lorsque vous utilisez nos services, nous collectons l'adresse IP de votre appareil ainsi que d'autres données techniques et journaux afin d'assurer le fonctionnement et la sécurité de nos services. Nous analysons également l'utilisation à des fins statistiques (voir chiffre 12). Nous conservons les journaux de sécurité et d'audit pendant 400 jours.

Données de blocage: Lorsqu'un compte utilisateur a été bloqué pour cause d'abus ou de violation des CG, ou que le contrat a été résilié, nous en gardons une trace afin de prévenir toute nouvelle utilisation abusive. Nous conservons ces données pendant deux ans.

4. À quelles fins traitons-nous vos données?

Nous traitons vos données pour fournir nos services, notamment pour la réception, la distribution et l'archivage des envois, la distribution hybride avec impression et remise à Poste CH SA, le Scanning Service, le service d'expédition, la signature électronique ainsi que la communication au sein des communautés.

Pour permettre la recherche en texte intégral et les fonctions de paiement, les fichiers et envois sont analysés et indexés automatiquement. Nous utilisons les données ainsi obtenues exclusivement à cette fin.

Pour certains services et fonctionnalités complémentaires facultatifs, nous recourons à l'intelligence artificielle («IA»), notamment pour classer des documents ou fournir des fonctions d'assistance. Ces fonctionnalités ne font pas partie du service universel postal et leur utilisation est facultative. Le traitement est automatisé; nos collaborateurs n'obtiennent de ce fait aucun accès à vos contenus. Les données de contenu ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles d'IA. Les résultats produits par l'IA peuvent comporter des erreurs et devraient être vérifiés avant utilisation. Concernant le lieu du traitement, voir chiffre 8.

Nous traitons vos données afin de fournir aux expéditeurs des confirmations de distribution et des informations sur les envois. Les expéditeurs reçoivent l'identification de l'envoi, le mode de réception, le statut du traitement et les éventuels motifs de non-distribution. Nous ne communiquons des informations plus détaillées sur votre comportement de lecture que dans le cadre des confirmations de consultation et de non-consultation ou avec votre consentement exprès.

Nous traitons des données pour établir, gérer et exécuter notre relation contractuelle avec vous, communiquer avec vous, notamment pour répondre à vos demandes, ainsi que pour procéder à l'identification, au contrôle des accès et à la protection de nos services contre les abus.

Nous pouvons utiliser vos données pour vous informer de nos propres produits, services, nouveautés et offres ePost. Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing. Nous n'utilisons jamais les données de contenu à des fins de marketing.

Nous traitons également des données afin d'améliorer nos services et de mesurer l'efficacité de notre publicité (voir chiffre 12); à cet effet, nous utilisons exclusivement des données d'utilisation et des données techniques, jamais des

données de contenu. Nous traitons par ailleurs des données afin de respecter les lois, les instructions et les recommandations des autorités, notamment les prescriptions du droit postal et la surveillance exercée par la Commission fédérale de la poste (PostCom), ainsi que dans le cadre de notre gestion des risques.



5. Sur quelle base traitons-nous vos données?

Lorsque nous sollicitons votre consentement pour certains traitements (par exemple pour la synchronisation du carnet d'adresses ou la communication d'informations relatives au comportement de lecture), nous vous informons séparément des finalités correspondantes. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir; nos coordonnées figurent au chiffre 2. Le retrait ne remet pas en cause la licéité des traitements effectués jusqu'alors.

Lorsque nous ne sollicitons pas votre consentement, nous fondons le traitement sur sa nécessité pour préparer, conclure ou exécuter un contrat avec vous (ou l'entité que vous représentez), sur une obligation légale ou sur notre intérêt légitime ou celui de tiers, notamment pour poursuivre les finalités décrites au chiffre 4.

6. Qu'en est-il du profilage et des décisions individuelles automatisées?

Le «profilage» désigne le traitement automatisé de données personnelles visant à analyser ou prédire certains aspects personnels ou le comportement d'une personne. Une «décision individuelle automatisée» est une décision prise automatiquement, sans intervention humaine pertinente, qui produit des effets juridiques pour la personne concernée ou l'affecte de manière significative.

En règle générale, nous n'effectuons pas de profilage et ne prenons pas de décisions individuelles automatisées. Si nous devions à l'avenir analyser les données d'utilisation afin de mieux adapter nos offres à vos besoins, nous vous en informons au préalable et recueillons votre consentement dans la mesure requise par la loi. Nous n'utilisons en aucun cas les données de contenu à des fins de profilage. Lorsque nous analysons et classons automatiquement des documents (voir chiffre 4), cela sert uniquement à la fonctionnalité concernée, par exemple la recherche ou le paiement, et non à l'évaluation de votre personne.

7. À qui communiquons-nous vos données?

Dans le cadre de nos services, de nos obligations légales ou de la sauvegarde de nos intérêts légitimes, nous transmettons vos données aux catégories de destinataires suivantes:

Prestataires: Nous collaborons avec des prestataires qui traitent des données pour notre compte (sous-traitants), par exemple pour les centres de données et l'exploitation informatique, l'impression et la numérisation, l'identification, le traitement des paiements, le service clientèle, la communication avec les clients et les fonctionnalités d'IA. Nous les obligeons contractuellement à respecter la protection des données et, pour les envois postaux, le secret postal. Vous trouverez la liste de nos sous-traitants et de leurs lieux de traitement sur <https://www.epost.ch/fr-ch/sous-traitants>.

Poste CH SA: Pour la distribution physique des envois par le canal hybride, nous remettons les envois à Poste CH SA.

Expéditeurs: Les expéditeurs reçoivent les informations sur les envois mentionnées au chiffre 4. Nous pouvons également mettre à la disposition des expéditeurs soumis à une surveillance étatique (par exemple les banques) les données liées à leurs envois et nécessaires au respect des exigences réglementaires. Ces expéditeurs sont visibles dans ePost.

Entreprises partenaires: Des partenaires tels que les autorités, les assurances, les banques ou la Poste Suisse proposent certains services en collaboration avec nous. Si vous souhaitez utiliser une telle offre, nous communiquons à ces entreprises les données nécessaires. Vous êtes toujours informé avant une telle communication, qui n'a lieu qu'avec votre accord.

Autorités et autres personnes: Nous pouvons communiquer des données aux administrations, tribunaux et autres autorités lorsque nous y sommes légalement tenus ou autorisés, ainsi qu'aux personnes participant à des procédures de recouvrement, administratives ou judiciaires.

Nous ne communiquons des données d'adresse à des tiers que sur la base d'une disposition légale ou avec le consentement de la personne concernée; le refus de consentir n'entraîne aucun coût. Dans le cadre du développement de l'entreprise, des données peuvent être communiquées à des personnes participant à une transaction; les données de contenu n'en font jamais partie.

8. Où traitons-nous vos données?

La plateforme ePost est exploitée en Suisse. En principe, les données de contenu sont stockées et traitées exclusivement en Suisse.

Fout exception les services et fonctionnalités complémentaires facultatifs que vous utilisez, notamment les fonctionnalités d'IA. Dans ce cadre, des données de contenu peuvent être traitées dans l'UE/EEE, mais uniquement pendant la durée du traitement concerné et sans stockage permanent chez le fournisseur d'IA. Le stockage permanent reste effectué exclusivement en Suisse, y compris pour ces fonctionnalités.

Les autres données personnelles, par exemple celles relatives à la communication avec les clients et au service clientèle, sont traitées en Suisse ou dans l'UE/EEE. Pour analyser l'utilisation et mesurer l'efficacité de notre publicité (voir chiffre 12), ainsi que dans des cas exceptionnels, des données peuvent également être traitées dans d'autres États, notamment aux États-Unis.

Si un destinataire se trouve dans un État n'offrant pas un niveau de protection des données adéquat, nous protégeons vos données en nous fondant sur une certification du destinataire dans le cadre du Swiss-U.S. Data Privacy Framework, en l'obligeant contractuellement à respecter la protection des données applicable (clauses contractuelles types) ou en nous appuyant sur une exception légale.

9. Combien de temps traitons-nous vos données?

Nous traitons vos données aussi longtemps que l'exigent les finalités du traitement, les délais légaux de conservation, nos intérêts légitimes en matière de documentation et de preuve ou les nécessités techniques de stockage. Les durées de conservation sont indiquées pour chaque catégorie de données au chiffre 3; pour certains services complémentaires, les délais prévus dans les CGC s'appliquent. Lorsque des obligations légales de remise ou de conservation existent, la suppression est suspendue et documentée. À l'expiration de la durée de conservation, nous supprimons ou anonymisons automatiquement vos données; les sauvegardes sont supprimées dans le cadre de leur rotation habituelle.

Les comptes utilisateur auxquels l'utilisateur ne s'est pas connecté depuis plus de deux ans sont clôturés après notification préalable.

10. Comment protégeons-nous vos données?

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données et de les protéger contre les traitements non autorisés ou illicites, la perte, la modification accidentelle, la divulgation involontaire ou l'accès non autorisé.

Les exigences de sécurité de l'information sont particulièrement élevées pour les données de contenu: celles-ci sont stockées et transmises sous forme chiffrée, les contenus en clair des envois ne sont pas conservés durablement et les données de contenu et les métadonnées sont stockées séparément sur le plan logique, avec des contrôles d'accès distincts. Lors de la réception, du traitement, de la distribution et de la numérisation des envois postaux, nous et nos prestataires respectons le secret postal. L'ensemble de l'entreprise ePost Service AG est certifié ISO/IEC 27001:2022.

11. Quels sont vos droits?

Le droit applicable en matière de protection des données vous accorde, dans certaines circonstances, le droit de vous opposer au traitement de vos données, notamment à des fins de marketing direct et d'analyse. Afin de faciliter votre contrôle sur le traitement de vos données, vous disposez également des droits suivants:

- le droit de demander si nous traitons des données vous concernant et lesquelles, y compris leur durée de conservation;
- le droit de faire rectifier les données inexactes;
- le droit de demander la suppression de données;
- le droit de demander la remise de certaines données dans un format électronique courant ou leur transfert à un autre responsable du traitement;
- le droit de retirer votre consentement avec effet pour l'avenir.

Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez nous contacter (chiffre 2). Afin de prévenir les abus, nous devons vérifier votre identité. Veuillez noter que ces droits sont soumis à des conditions, exceptions ou restrictions légales; nous pouvons notamment être tenus de conserver certaines données pour exécuter un contrat, respecter des obligations légales ou faire valoir des prétentions juridiques.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons vos droits ou vos données, veuillez nous en informer. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et de vous adresser à l'organe de conciliation de la PostCom pour les questions liées au service universel postal.

12. Utilisons-nous des cookies et des services d'analyse?

Nous utilisons des cookies techniquement nécessaires et des technologies similaires, notamment pour maintenir votre connexion ou enregistrer vos paramètres. Sans eux, nos services ne fonctionnent pas.

Afin d'améliorer nos services, nous analysons statistiquement leur utilisation et mesurons l'efficacité de notre publicité. Nous utilisons à cette fin des services d'analyse de Google, notamment Google Analytics, le suivi des conversions Google Ads et Firebase. Nous utilisons également des services de surveillance des erreurs. Ces services ne reçoivent que des informations techniques et des données d'utilisation, mais aucune donnée de contenu, aucune information sur les expéditeurs ou destinataires de vos envois, aucune adresse e-mail et aucun numéro de client. L'adresse IP est tronquée et nous n'établissons pas de profils publicitaires. Concernant le traitement à l'étranger, voir chiffre 8.

Si vous utilisez ePost dans l'application de la Poste Suisse, la déclaration de protection des données de celle-ci s'applique également. Nous traitons vos envois exclusivement dans nos propres systèmes. La Poste ne reçoit de notre part que des informations techniques relatives à l'utilisation.

Vous pouvez vous opposer à l'analyse à tout moment, notamment en bloquant ou supprimant les cookies et scripts dans votre navigateur, en installant le module complémentaire tools.google.com/dlpage/gaoptout ou en réinitialisant l'identifiant publicitaire dans les paramètres de votre appareil. Vous pouvez désactiver la publicité personnalisée de Google dans « Mon centre d'annonces ».

13. Cette déclaration de protection des données peut-elle être modifiée?

La présente déclaration de protection des données ne fait pas partie d'un contrat conclu avec vous. Nous pouvons la modifier à tout moment. La version publiée sur notre site web est celle qui fait foi à tout moment.

En cas de divergences ou de contradictions entre les différentes versions linguistiques du présent accord, la version allemande fait foi.

Dernière mise à jour: octobre 2026