Régies

La sécurité des données infor matiques en question

Confidentialité, intégrité et disponibilité des données devraient être garanties aux régies immobilières utilisant les logiciels de courtage. Est-ce vraiment le cas?

Véronique Stein

Durant le mois de février, dans le cadre d'une enquête exclusive, la *Tribune de Genève* a interrogé les cinq principaux fournisseurs de logiciels immobiliers romands (Portia, Immomig, Realforce, Publimmo et Courtiers Partenaires) sur leurs systèmes de sécurité et de sauvegarde des données. En parallèle, nous avons fait réagir leurs clients (10 régies romandes) sur les résultats de notre étude. Les enseignes contactées ont accepté de témoigner, mais sous le couvert de l'anonymat, le sujet étant manifestement considéré comme sensible par les acteurs du marché immobilier.

Les régies sont en effet détentrices de données confidentielles, notamment pour la gérance/gestion de leurs biens (fiches de salaires, déclarations fiscales, portefeuilles de clients, etc.). Pour l'activité de courtage, c'est-à-dire la vente d'objets immobiliers, les flux de données sont, certes, moins sensibles, mais une perte ou une attaque peut paralyser pour plusieurs jours le travail de l'agence.

Données clients sensibles

Les agences immobilières sont ainsi les gardiennes de données qui, si elles tombaient en des mains malveillantes, pourraient être utilisées contre l'intérêt des individus. Mais sont-elles conscientes de l'importance de ces informations? Et prennent-elles toutes les mesures nécessaires pour assurer une sécurité optimale? C'est ce que nous avons cherché à savoir.

Les courtiers fonctionnent avec des logiciels immobiliers, communément appelés CRM (pour *Customer relationship management*). Ces outils les accompagnent dans toutes les étapes de la commercialisation; de l'acquisition à la conclusion des transactions. Les CRM leur permettent d'accéder aux biens et de les communiquer aux clients potentiels (*matching*), ces logiciels comprennent aussi les contacts et leur suivi (appels téléphoniques, courriels), les calendriers, la gestion des promotions, l'historique, etc.

Des options plus avancées sont possibles, telles que la création de sites Web, l'élaboration de statistiques, de rapports et de graphiques ou encore le partage de biens et d'informations entre différents agents immobiliers (MLS). Par ailleurs, lorsqu'ils sont à l'extérieur avec leurs clients, les courtiers sont en mesure de proposer, sur leur tablette ou leur smartphone, des sélections de biens, de les envoyer et d'organiser des visites. La complexité des programmes, les fonctionnalités offertes, le nombre d'utilisateurs varient entre les logiciels, qui affichent en outre des écarts de prix considérables (abonnements de 350 francs à plusieurs milliers de francs par mois).

> «Le risque zéro de se faire pirater n'existe pas. La différence consiste dans les solutions proposées par les différents logiciels pour permettre à l'agence immobilière de se remettre rapidement au travail»

Aujourd'hui, tous les CRM fonctionnent avec des systèmes d'hébergement en *cloud*, c'est-à-dire que les données ne se trouvent plus sur les serveurs locaux, mais sont sauvegardées à distance, dans des data centers (ou centres de données). «Ceci libère les agences des contraintes d'entretien et présente un avantage de sécurité certain: si un collaborateur se fait voler son ordinateur, cela n'a que peu de conséquences, car aucune donnée n'est directement accessible, la connexion étant sécurisée», relève Philippe Schyrr, directeur de Publimmo. Certains fournisseurs ont même ajouté une option permettant de supprimer à distance les données stockées sur les smartphones ou les tablettes.



Les données des régies immobilières ne se trouvent plus sur les serveurs locaux, mais sont sauvegardées à distance, dans des data centers. GETTY IMAGES

Vulnérabilité du système

Les data centers, qu'ils soient régionaux ou internationaux, comme le géant étasunien Amazon, sont certainement plus qualifiés que les agences elles-mêmes pour se protéger des personnes malveillantes. Ces data centers sont des lieux regroupant des installations informatiques (serveurs, routeurs, commutateurs, disques durs…) chargées de stocker et de distribuer des données. La majorité des data centers proposent des garanties relatives à la sécurité des serveurs.

L'externalisation des données (propres aux CRM) comporte toutefois un risque. Que se passerait-il si, malgré toutes les précautions, un data center prenait feu, si le CRM rencontrait un ennui technique, faisait faillite ou était l'objet d'une attaque? Pour parer à cette éventualité, les fournisseurs hébergent leurs données sur plusieurs sites: les données sont généralement sauvegardées dans un data center principal, puis dupliquées instantanément sur un ou deux autres sites, distincts géographiquement. Si cela semble rassurer certaines agences utilisatrices des CRM en question, d'autres estiment «qu'on n'est jamais trop prudent», ainsi que le déclare l'une d'elles: «Nous préférons exporter régulièrement nos données pour les sauvegarder localement sur un ou plusieurs disques durs externes que nous maintenons dans des lieux sécurisés.»

Il est clair que le système proposé par les CRM est de toute façon vulnérable, car il est ouvert, c'est-à-dire qu'il fonctionne par le biais d'une connexion Internet. Si Yahoo a pu se faire voler un milliard de comptes avec les moyens de sécurité à disposition, ce n'est pas une agence romande qui sera mieux protégée… Le risque zéro de se faire pirater n'existe pas. La différence consiste dans les solutions proposées par les différents CRM pour permettre à l'agence de se remettre rapidement au travail.

Développer son propre logiciel?

Afin d'assurer une sécurité optimale, certaines agences immobilières s'interrogent sur la possibilité de développer leur propre logiciel de courtage: «Cela serait certes onéreux, mais au moins, on serait pleinement propriétaire de ses données… Avec les CRM, la confidentialité, bien que garantie, ne peut jamais être sûre à 100%», explique l'une d'entre elles. D'autres régies font le travail à double (deux saisies pour chaque bien, par exemple). «On ajoute au CRM de courtage un programme interne sur lequel nos photos sont conservées en qualité originale, ainsi que l'historique de toutes nos transactions», indique une autre enseigne. «Et pour les informations ou les dossiers nécessitant un haut niveau de confidentialité, nous préférons les garder dans notre système informatique, plutôt que de les entrer dans le CRM», ajoute un autre utilisateur.

En conclusion, il apparaît dans notre enquête que les logiciels de courtage sont donc un outil indispensable pour la bonne marche des régies immobilières, mais que leurs clauses et le niveau de sécurité sont à vérifier attentivement par les utilisateurs finals.

Certaines pratiques des fournisseurs de logiciels critiquées par les régies

● Pour garantir la sécurité de ses données et sa liberté d'action, la régie immobilière doit pouvoir exporter ses données par elle-même. Or, la plupart des logiciels immobiliers, nommés CRM (*Customer relationship management*), n'offrent pas de méthode d'export de l'intégralité des données directement par l'agence.

Lors de l'export, les informations sont, pour la majorité des CRM, fournies de manière partielle. Elles ne sont par conséquent pas ou difficilement exploitables. Souvent, seul un fichier Excel est mis à disposition des courtiers, contenant les données brutes (biens et contacts), mais n'incluant que rarement les photos en qualité originale et encore moins les historiques, critères de recherche et documents liés. «Nous sommes confrontés à cette difficulté non seulement si nous voulons sauvegarder localement nos données, mais aussi en cas de changement de CRM: nous avons en notre possession un contenu, une espèce de texte en chinois, mais sans sa traduction», relève l'un de nos interlocuteurs, représentant une importante agence genevoise.

Pour la restitution et le reformatage des données, certains fournisseurs de CRM adoptent une attitude de rétention ou de facturation des prestations. Une pratique que les régies concernées jugent peu éthique, un moyen de garder captifs les clients. Lorsque l'agence souhaite changer de CRM, certains vont jusqu'à facturer 10 000 francs pour l'export complet des données qui appartiennent pourtant à l'agence.

Mais pourquoi cette démarche est-elle si courante? Est-ce une question purement technique? Oui, à en croire les fournisseurs concernés par «les fuites» de clients. Les logiciels sont complexes et la capacité à exploiter les données demande un certain savoir-faire, ainsi que des compétences particulières, répondent-ils. Les champs et les critères de recherche n'étant pas les mêmes, le passage d'un logiciel à un autre n'est jamais aisé.

Des exceptions existent toutefois: «Nous sommes actuellement le seul CRM permettant aux agences d'exporter elles-mêmes leurs données et images en qualité originale, complètes et dans un format exploitable», affirme Ghislain Banache, responsable Technique chez Realforce. **V.S.**

La chronique du notaire

Les cédules de registre: l'exception genevoise



Natacha Gregorc
Chambre des notaires de Genève

Les dispositions traitant des gages immobiliers ont été passablement remaniées depuis le 1er janvier 2012. La principale innovation a été l'introduction des cédules hypothécaires de registre.

Jusqu'alors, outre les hypothèques, on avait la possibilité de créer des cédules hypothécaires au porteur ou nominatives, qui étaient matérialisées sous forme d'un papier-valeur, c'est-à-dire un support papier dont le format et la couleur ont varié selon les années et le Registre foncier concerné.

Les cédules hypothécaires au porteur ou nominatives présentent l'avantage de pouvoir être réutilisées, sans nouveaux frais, même après le remboursement du prêt, par la remise du titre hypothécaire à tout nouveau créancier hypothécaire. Toutefois, la gestion de ces papiers-valeurs posait, principalement aux banques, de nombreux problèmes inhérents à l'organisation d'une conservation sécurisée et à la circulation des titres. Il arrivait régulièrement que le créancier, voire le propriétaire, ne retrouve plus sa cédule hypothécaire avec pour seule possibilité le recours à une procédure d'annulation judiciaire de titres, longue et onéreuse. D'où l'introduction, principalement à la demande des banques, de la cédule hypothécaire de registre.

Cette cédule étant pour ainsi dire «dématérialisée», car elle n'existe que du fait de son inscription au Registre foncier, elle ne peut pas être perdue ou volée et n'occasionne aucun coût de gestion ou de conservation.

Sa création nécessite, tout comme les autres gages immobiliers, un acte notarié. Par contre, son transfert, lui, s'opère par l'inscription du cessionnaire au Registre foncier et ne nécessite pas le passage devant un notaire.

Si la cédule hypothécaire de registre est actuellement largement pratiquée dans toute la Suisse, il n'en est pas de même dans le canton de Genève, où seules les quelques cédules de registre ont été inscrites au Registre foncier.

Cette exception genevoise s'explique par le fait que la réquisition de cession, qui doit, comme toutes les pièces déposées au Registre foncier, être taxée préalablement par le service de l'enregistrement, fait l'objet d'une taxation au taux de 1,365% pour chaque cession, tout comme lors d'une constitution de gage.

C'est la raison pour laquelle, contrairement à d'autres cantons où la même opération ne coûte que quelques centaines de francs, l'émission de cédules de registre est restée lettre morte à Genève. Il serait urgent de modifier la législation cantonale pour remédier à cet inconvénient important.

www.notaires-geneve.ch

PUBLICITÉ

Tribune de Genève Supplément ImmoPlus

Vous êtes locataire ou propriétaire ?

Vous avez une question en lien avec le logement que vous occupez ou que vous louez à un tiers ?
Envoyez-la à **votredroitimmo@tdg.ch**



Me François Zutter
Avocat
Asloca Genève



Me Pierre Stastny
Avocat
Asloca Geneve



Me Christophe Aumeunier
Avocat conseil, secrétaire général de la Chambre genevoise immobilière



Me Laure Meyer
Avocate conseil, Chambre genevoise immobilière

Des avocats spécialisés y répondent tous les samedis
dans le supplément ImmoPlus
de la *Tribune de Genève*, sous la rubrique
« **C'est votre droit** ».

C'est votre droit

Acheter en droit de superficie: intéressant?

Vous avez une question en lien avec votre logement? Posez-la à *votredroitimmo@tdg.ch*.



Christophe Aumeunier
Secrétaire général, Chambre genevoise immobilière

Question de Jean B., à Genève: «Cela fait longtemps que je souhaite devenir propriétaire immobilier à Genève. Mais, faute d'un nombre d'objets neufs construits et destinés à la vente, je patiente. On me propose d'acquérir un appartement en propriété par étage (PPE) en droit de superficie. Le vendeur m'en vante les mérites. Mais qu'en est-il exactement?»

Le droit de superficie permet à un tiers, le superficiaire, de détenir ou d'ériger des constructions sur le terrain d'un propriétaire, le superficiant. Cela se fait de manière contractuelle, par le biais d'une servitude d'une durée allant de trente à cent ans qui, à certaines conditions, est inscrite au Registre foncier. Cela permet ainsi de distinguer la propriété du fond de celle des bâtiments. Dès lors, le droit de superficie peut être à la base de trois immeubles inscrits au Registre foncier: le fonds, la PPE et les appartements de la PPE qui constituent ses lots.

La contrepartie du droit de superficie est le versement, durant la durée du contrat, d'une rente de superficie. Il suit de ce qui précède que la rente de superficie est considérée comme une charge de la copropriété qui va se répartir entre les copropriétaires. A la fin du droit de superficie, les constructions retournent au propriétaire du terrain moyennant le versement par le superficiant au superficiaire d'une indemnité pour la reprise de l'immeuble.

Lors de l'acquisition d'un tel bien, il est donc essentiel de faire une analyse poussée du contrat de superficie qui, outre les éléments tels que la durée, le montant de la rente et les modalités de calcul du droit de retour, peut contenir, déjà à ce stade, des exigences relatives à la détention des parts PPE.

Notre expérience montre que, si les fonds propres sont souvent moins élevés à l'acquisition avec un droit de superficie, la charge d'usage de son logement est souvent plus élevée et la valorisation des fonds propres investis bien moins importante. A ces désavantages économiques s'ajoutent parfois des règles qui ne permettent pas de transmettre l'appartement à ses héritiers

Il s'agit de procéder à cette analyse pour chaque cas d'espèce pour définitivement être informé sur le type d'opération proposée qui, parfois, peut être assimilé à de la PPE ordinaire ou parfois doit être taxée de simple leasing immobilier très éloigné de l'institution de la propriété.

www.cgionline.ch

PUBLICITÉ

GROUPE SPG-RYTZ



Vous êtes copropriétaire ou souhaitez le devenir?

Le Groupe immobilier SPG-RYTZ est un acteur majeur dans la gestion de PPE, avec plus de 400 copropriétés sous mandat de gestion entre Genève et Vaud. Faites appel à nos conseillers.

GROUPE SPG-RYTZ
www.spg.ch - www.rytz.com

SOCIÉTÉ PRIVÉE DE GÉRANCE SA
Case postale 6255 - 1211 Genève 6
T +41 58 810 30 00

RYTZ & CIE SA - NYON
Case postale 1360 - 1260 Nyon
T +41 58 810 36 00

RYTZ & CIE SA - LAUSANNE
Case postale 1256 - 1001 Lausanne
T +41 58 810 35 00