# DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ POUR LES CLIENTS

## (i) Introduction

La société (*) est spécialisée dans les services de soins et de bien-être et des services connexes. Elle assure la protection de vos données personnelles lors de tout traitement.
La déclaration de confidentialité décrit la façon dont cette société traite l'ensemble de vos données à caractère personnel, tout en protégeant vos droits à la vie privée.
Cette déclaration de confidentialité a été mise à jour le 29/05/2019. Nous vous invitons donc à toujours consulter la dernière version de cette politique sur notre site web..

## (ii) Quelles données à caractère personnel receuillons-nous??

Nous recueillons vos données à caractère personnel:

**Chaque groupe cible**

- Données par rapport à votre identification (par ex. prénom et nom de famille, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, …)
- Données par rapport à vos domaines d'intérêts concernant nos activités et nos services proposés

**Clients titres-services**

- Données d'identification spécifiques: numéro registre national
- Données personnelles: date de naissance, sexe, nationalité…
- Données relatives au service: fumeur ou non, présence d'animaux domestiques ou pas, …
- Données de santé sont traitées lorsqu'elles sont obtenues par le client lui-même et lorsqu'elles sont requises à l'exécution de l'accord
- Le numéro d'utilisateur de la société agréée quant à l'émission des titres-services.

**Clients assistance familiale et aide à domicile** (service d'entretien)

- Données d'identification spécifiques: numéro registre national
- Données personnelles: date de naissance, sexe, nationalité…
- Données familiales : composition du ménage, état civil,….
- Informations requises quant aux aidants proches pour les services auprès du client
- Données financières (par ex. données sur les revenus, allocations, frais mensuels, données rélatives aux paiements…)
- Affiliation à une mutuelle
- Données de santé (par ex. données médicales, score BEL, score BELRAI …)
- Données sociales (par ex. examen social, conseil interprofessionnel …)

**Patients**

- Données d'identification spécifiques: numéro registre national
- Données personnelles: date de naissance, sexe, nationalité…
- Données médecin généraliste
- Information requise quant aux aidants proches pour les services auprès du client
- Affiliation à une mutuelle
- Données de santé (par ex. données médicales, échelle Katz…)
- Donées sociales (par ex. examen social, conseil interprofessionel…)

**Clients centre de services régional**

- Données personnelles: âge,…
- Description de la demande de soins ou d'aide
- Affiliation à une mutuelle (si appel par infi)
- Nature et fréquence des soins infirmiers (si appel par infi)

**Clients exploitant une piscine/un sauna ou un centre d'activités (salle polyvalente)**

- Données par rapport à votre identification

**Clients magasin de soins à domicile**

Dans certains cas, nous enregistrons vos coordonnées dans le but d'un remboursement de matériel d'aide et de vous envoyer les informations correctes.:

- Données d'identification spécifiques: numéro de registre national
- Données personnelles: âge,…
- Données de santé dans des cas spécifiques

### (iii) A quelle fin collectons-nous des données à caractère personnel?

Nous traitons les données à caractère personnel

**Chaque groupe cible**

- Afin de pouvoir vour fournir le service nécessaire
- Afin de pouvoir vous facturer les services nécessaires (le cas échéant)
- Afin de pouvoir effectuer un examen de qualité(e.a. une enquête de satisfaction,…)
- Afin d'optimaliser la communication (e.a. par l'envoi d'une newsletter, …)
- Afin d'enquêter sur les plaintes et les actions en justice

**Clients titres-services**

- Référez-vous à l'énumération ci-dessus

**Clients service d'aide à domicile et patients**

- Afin de communiquer avec le gourvernement en fonction de la demande d'assistance

**Clients centre de services régional**

- Pour prouver votre inscription lors d'une inspection

**Clients exploitation d'une piscine et d'un sauna et d'un centre d'activités (salle polyvalente)**

- Afin de noter la réservation et votre participation aux activités

**Clients magasin de soins à domicile**

- Pour réaliser la bonne exécution d'un contrat (pour des ventes spécifiques, une prestation de soins, une demande d'information, .....) par vos données d'identification
- Pour arranger votre règlement direct avec les caisses d'assurance maladie et l'INAMI par votre numéro de registre national.

### (iv) A quelle base juridique avons-nous recours pour le traitement de vos données?

Cette société traite votre information personnelle selon les bases légales suivantes:

**Chaque groupe cible**

- Intérêt légitime (informer sur les prestations de service, l'enquête de satisfaction, le newsletter,..)
- Autorisation du concerné (uniquement sur demande spécifique concernant le matériel photo, …)

**Clients titres-services, assistance familiale et aide à domicile**

- Exécution contrat
- Obligation légale (transmission aux gouvernement,…)

**Patients**

- Accord
- Obligation légale (échelle Katz, enregistrement carte ID,…)

**Clients assistance familiale et aide à domicile/patients/centre de services régional**

- Autorisation du concerné (partager des données avec les prestataires de soins pour un service optimal…)

**Clients Centre de services régional**

- Obligation légale (transmission au gouvernement, déclaration obligatoire pour les dispositifs d'alarme personnels et pour les adaptations au domicile…)

**Clients exploitation piscine et sauna / centre d'activités (salle polyvalente) / magasin de soins à domicile**

- Accord

***Le paragraphe ci-dessous ne s'applique qu'en cas de traitement de données relatives à la santé (par ex. non applicable aux titres-services clients...)***

Les données relatives à la santé, étant des données sensibles, peuvent être traitées, puisque la condition suivante est remplie: ces données ne sont traitées que dans le but de fournir des soins de santé, des services sociaux ou des traitements, ou pour la gestion des systèmes et services de soins de santé et de services sociaux, en vertu du droit communautaire ou national, ou en vertu d'un contrat avec un prestataire de soins de santé. Par ailleurs, nos fournisseurs de soins de santé doivent respecter le secret professionnel.

## (v) Comment et pour combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel?

Vos données à caractère personnel sont conservées sur papier et/ou sur des moyens électroniques (serveurs, base de données, application, etc.). Cette société ne conserve vos données que pour le temps nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement:

**Clients exploitation piscine et sauna et centre d'activités (salle polyvalente)**

- 6 mois après le dernier contact

**Autres groupes cibles:**

- 5 ans au maximum au-delà de la fin du contrat ou de la prestation du service pour des données administratives.
- 7 ans au-delà de la fin du contrat ou de la prestation du service pour les données de facturation.
- 30 ans au-delà de l'arrêt des services de santé pour le dossier infirmier

## (vi) Avec qui partageons-nous vos données?

***Usage interne***

Nous limitons l'accès à vos données personnelles et accordons des droits d'accès appropriés en fonction du contenu du poste et/ou de la relation externe:

**Chaque groupe cible**

- Consultants externes (auditeurs, avocats,…)

**Clients titres-service, assistance familiale, aide à domicile, patients, magasin de soins à domicile**

- Vous-même et/ou votre représentant légal (y compris les administrateurs légaux…).
- Votre représentant (adviseur professionnel, avocat, médiateur,…).
- Conseiller mandaté à votre demande.
- Pouvoirs publics compétents (controle de nos services,,…)

**Clients titres-services**

- Société agréé quant à l'émission des titres-services

**Clients assistance familiale, aide à domicile, patients, centre de service régional**

- Prestataires externes de soins de santé primaires (p. ex. autres établissements de soins à domicile, hôpitaux, CPAS, caisse d'assurance maladie, etc.) dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de la prestation de soins et, en particulier, conformément au secret professionnel commun et à votre consentement.

| |
|---|
| **Clients centre de services régional** |
| • Infirmières à domicile affiliées par le biais d'un accord de coopération ou par le biais de notre propre organisation partenaire OTV Home Care – service de soins infirmiers à domicile.<br>• Autorités publiques compétentes (inspection de nos services,…) |
| **Clients exploitation piscine et sauna** |
| • Prestataires externes de services: enseignants sur demande spécifique |
| **Clients centre d'activités (salle polyvalente)** |
| Nous ne partageons pas vos données avec des tiers.<br>• Clients Prestataires externes de services dans le cadre d'un accord de coopération: opticiens, loueurs de matériel, bandagistes et prestataires de soins primaires (CPAS, caisse d'assurance maladie...) dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de la fourniture de soins et d'assistance. |

Nous formons nos employés à l'importance de la confidentialité et nous sommes prêts à prendre les mesures appropriées pour accroître et faire respecter la responsabilité en matière de protection de la vie privée.

***Sous-traitans***

Nous pourrions partager vos données à caractère personnel avec des sous-traitants travaillant sous notre autorité. S'ils ont accès à vos données à caractère personnel, ils doivent se conformer à la loi en vigueur sur la protection de vos données à caractère personnel et accepter notre déclaration de confidentialité.

### (vii) Quels sont vos droits en tant que personne et comment pouvez-vous les exercer?

Le Parlement européen, avec le règlement général sur la protection des données et notre loi belge, accorde des droits spécifiques aux individus.

Pour tout traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez exercer les droits suivants:

Voor elke verwerking van uw persoonsgegevens, kan je de volgende rechten uitoefenen:

- **Droit d'accéder à vos données:** vous avez le droit d'obtenir une copie de vos données à caractère personnel que la société garde et traite;
- **Droit à la rectification de vos données (adaptation):** vous avez le droit de faire rectifier ou adapter vos données à caractère personnel, si celles-ci semblent incorrectes;
- **Droit d'opposition au traitement des données:** vous bénéficiez par exemple du droit de vous opposer à ce que vos données à caractère personnel soient traitées à des fins de marketing;
- Droit de révocation d'un accord: vous disposez du droit de révoquer un accord donné au préalable;
- **Droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données (APD):** vous avez le droit de déposer une plainte auprès de cette Autorité de Protection des Données lorsque vous soupçonnez que vos données ne sont pas correctement traitées par la société.

De plus, vous pouvez exercer les droits suivants avec un consentement limité en fonction du fondement juridique du traitement et des délais de conservation légaux:

- **Droit d'effacement de vos données:** vous pouvez demander à la société d'effacer vos données à caractère personnel;
- **Droit à la limitation du traitement de vos données:** vous disposez du droit qui vous permet d'obtenir de l'entité qui traite vos données à caractère personnel la limitation du traitement;
- **Droit à la portabilité de vos données:** vous disposez du droit de demander vos données à caractère personnel dans un format structuré et lisible par ordinateur ou dans un autre format standardisé lisible pour un autre responsable du traitement.

Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez nous envoyer un email ou nous écrire à l'adresse ci-dessous avec les informations d'identité nécessaires (copie recto d'identification et numéro de téléphone):

Korian(dont cette société fait partie) A l'attention
du Data Protection Officer Satenrozen 1B,2550
Kontich
dpo@korian.be
Numéro de téléphone +32 3 303 96 60

Notre organisation vous répondra dans un délai d'un mois après réception. Si nous ne sommes pas en mesure de respecter ce délai ou si nous devons refuser votre demande, nous vous expliquerons les raisons de ce refus.

(*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen et vzw Onafhankelijke Thuiszorg Vaartland (clients titres-services)
(*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen (clients assistance familiale, aide à domicile)
(*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verpleging (patients soins infirmiers à domicile Bornem)
(*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Vlaanderen – Dienstengroep (patients par un accord de coopération pour les infirmières à domicile)
(*) NV OTV Home Care (services de tarification pour les patients soins infirmiers à domicile Aalst)
(*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen (Clients centre de services régional et centre d'activités et salle polyvalente Plazarama)
(*)vzw OTV Diensten & Service (Orthoshop magasin de soins à domicile et exploitation piscine et sauna Aquaplaza)

*1 Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.*