



Partenaire Mutualité chrétienne

Politique de traitement des données personnelles

SOLIVAL asbl • Conseil, recherche et promotion des aides techniques • Etude de l'adaptation du domicile

Avenue Josse Goffin 180 • 1082 BERCHEM-STE-AGATHE

www.solival.be • info@solival.be • tél. +32 (0)78 15 15 00

Avec le soutien de :



Table des matières

| | | |
|------|--|----|
| I. | Introduction | 4 |
| II. | Qu'est-ce que le traitement de données à caractère personnel ? | 4 |
| III. | A quelles fins SOLIVAL traite-t-elle vos données? | 5 |
| 1. | Responsable du traitement de vos données | 5 |
| 2. | Finalités : À quelles fins SOLIVAL peut-elle traiter vos données à caractère personnel ? | 5 |
| a) | Généralités | 5 |
| b) | Dossier de Conseils en Aménagement | 6 |
| 1. | SOLIVAL utilise vos données dans le cadre de sa mission de Conseil en aménagement..... | 6 |
| 2. | Quelles sont les dispositions légales pour le traitement de vos données dans le cadre du service conseil ? | 6 |
| 3. | Combien de temps conservons-nous vos données dans le cadre de l'assurance obligatoire ? | 7 |
| c) | Formations..... | 7 |
| d) | Promotion..... | 7 |
| e) | Échange avec d'autres entités ou tiers avec votre consentement | 7 |
| f) | Vidéosurveillance | 8 |
| g) | Recrutement et gestion des collaborateurs | 8 |
| IV. | Quelles données à caractère personnel vous concernant SOLIVAL traite-t-elle et de quelle manière ? | 8 |
| a) | Catégories des données à caractère personnel | 8 |
| b) | De qui ou de quelle source SOLIVAL reçoit-elle des données vous concernant ? | 9 |
| c) | Qui traite vos données à caractère personnel ?..... | 9 |
| d) | À qui SOLIVAL transmet-elle vos données à caractère personnel ?..... | 9 |
| e) | SOLIVAL traite aussi vos données dans les cas suivants..... | 9 |
| 1. | Visite du site Web: quelles données à caractère personnel y sont collectées ? | 9 |
| 2. | Je voudrais travailler pour SOLIVAL | 10 |
| f) | Transmission de données hors de l'Espace économique européen | 10 |
| V. | Protection de vos données | 10 |
| VI. | Droits relatifs à vos données à caractère personnel..... | 10 |
| a) | Droit d'accès | 10 |

| | | |
|-------|--|----|
| b) | Droit de rectification ou de modification de vos données | 10 |
| c) | Droit de retirer votre consentement | 11 |
| d) | Droit d'opposition | 11 |
| e) | Droit à l'effacement des données (droit à l'oubli)..... | 11 |
| f) | Droit à la limitation du traitement..... | 11 |
| g) | Droit à la portabilité des données..... | 12 |
| VII. | Exercice de vos droits..... | 12 |
| VIII. | Contact ou plainte..... | 12 |
| a) | Généralités..... | 12 |
| b) | Data Protection Officer | 13 |
| c) | Autorité de protection des données..... | 13 |

I. Introduction

L'asbl SOLIVAL respecte votre vie privée conformément à la législation en vigueur, et nous accordons la plus grande importance aux données que vous nous avez confiées dans le cadre de nos missions.

SOLIVAL souhaite vous informer de manière claire et transparente:

- Qu'est-ce que le traitement de données à caractère personnel?
- En tant que responsable du traitement, à quelles fins SOLIVAL traite-t-elle des données personnelles?
- Quelles données à caractère personnel vous concernant SOLIVAL traite-t-elle et de quelle manière?
- Quels sont les droits relatifs à vos données personnelles et comment les exercer?
- et enfin, comment nous contacter ?

II. Qu'est-ce que le traitement de données à caractère personnel ?

Définitions (cf. art. 4 du RGPD)

- « **Données à caractère personnel** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (« **la personne concernée** ») (donc pas une société p. ex.) ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « **Traitement** » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- « **Responsable du traitement** » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel ;

- « **Sous-traitant** » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ;

III. A quelles fins SOLIVAL traite-t-elle vos données?

1. Responsable du traitement de vos données

Vos données à caractère personnel sont traitées :

- par SOLIVAL ASBL, dont le siège social est établi à
Chaussée d'Haecht 579, boîte 40, 1031 Schaerbeek, Belgique,
Numéro d'entreprise 0460.213.530.

2. Finalités : À quelles fins SOLIVAL peut-elle traiter vos données à caractère personnel ?

a) Généralités

Le traitement de vos données à caractère personnel est indispensable pour :

- vous identifier, vous contacter
- vous conseiller correctement
- gérer votre dossier

SOLIVAL a en effet pour missions principales :

a) Conseil en aménagement du domicile

Nous conseillons un choix d'aides techniques, un projet d'aménagement en fonction des besoins, des capacités, des habitudes de vie et de l'environnement de chacun. Et ce, pour construire, ensemble, avec notre expérience, un dossier personnalisé.

Lors de la visite à votre domicile, nos ergothérapeutes évaluent concrètement avec vous, les différents obstacles rencontrés et élaborent un dossier qui sera enrichi par les essais éventuels dans une de nos salles d'essais et d'apprentissage.

Dans nos salles d'essais et d'apprentissages, nous offrons un aperçu de différentes aides techniques, d'adaptations et d'aménagements possibles. Nous y proposons un lieu non commercial d'apprentissage et d'essai permettant à la personne de faire un choix motivé.

b) Recherche

Nous recherchons sans cesse de nouvelles aides. Nous nous informons par la visite de salons, le suivi de formations, par la rencontre de fournisseurs, avec le personnel médical et avec les différents intervenants de ce secteur.

Nous participons également à la recherche de systèmes « D ».

c) Information et promotion

Les possibilités d'aides techniques et d'adaptations sont peu connues, les services d'aides et les procédures administratives aussi. Nous informons et éditons des fiches d'information ainsi que des dossiers spécifiques à l'intention de la personne, de la famille et des professionnels. Nous organisons également des formations spécifiques.

b) Dossier de Conseils en Aménagement

1. SOLIVAL utilise vos données dans le cadre de sa mission de Conseil en aménagement

Dans le cadre du conseil offert à ses clients, SOLIVAL traite les données personnelles qui sont nécessaires pour pouvoir offrir le conseil le plus adéquat possible en fonction de la personne concernée et de l'habitation concernée:

- Pour la réalisation des dossiers de conseils, la compréhension de la situation, la recherche de solutions, la rédaction de dossiers
- Pour vous informer et vous accompagner, proactivement ou non, afin de vous permettre de faire valoir pleinement vos droits et promouvoir votre bien-être ;
- Pour la bonne gestion des dossiers et des contacts avec nos services, et ce quel que soit le canal utilisé : face à face, courrier, téléphone, SMS, e-mail, site Web...
- Pour la bonne gestion et l'amélioration de nos services
- Pour nous conformer à nos obligations notamment en tant que service conseil à l'égard de l'AViQ, du DSL et du PHARE.

2. Quelles sont les dispositions légales pour le traitement de vos données dans le cadre du service conseil ?

- Votre demande de service entraîne de facto un contrat tacite de service. Dans le cadre de cette demande, Solival a besoin des informations nécessaires de votre part afin de pouvoir remplir la mission de demande de conseil qui lui a été confiée par vos soins.
- Votre consentement explicite vous sera demandé en vue de conserver certaines données sensibles dont la prise nécessaire de photos afin d'étayer votre dossier, et aussi certaines données à caractère médicales nécessaires pour la bonne compréhension de la situation
- Votre consentement explicite, uniquement si vous le désirez, pour la transmission éventuelle de ces informations à des tiers clairement identifiés tels que les services sociaux, les pouvoirs subsidiaires tels que l'AViQ, le Phare ou DSL, ou tout autre partenaire que vous auriez désigné.

3. Combien de temps conservons-nous vos données dans le cadre de l'assurance obligatoire ?

SOLIVAL conservera et utilisera vos données à caractère personnel dans la mesure où le respect des obligations légales dans le cadre de nos activités l'exige. En ce qui concerne la conservation de certaines données à caractère personnel, SOLIVAL est tenue de respecter les délais de conservation légaux. Si la loi ne prévoit pas de délai, les données à caractère personnel peuvent être conservées durant une période que SOLIVAL estime nécessaire pour l'exécution de ses missions.

Délai de conservation

- SOLIVAL conservera vos données à caractères médicales et les photos pendant maximum 5 ans à dater du dernier contact. Les autres données signalétiques seront conservées au maximum 10 ans après le dernier contact.

c) Formations

SOLIVAL propose des formations spécifiques pour groupes. Dans ce cadre également, SOLIVAL doit être en mesure de collecter et de traiter certaines données à caractère personnel

- Pour la bonne organisation de ces formations
- Pour la gestion des contacts avec nos services quel que soit le canal utilisé
- Pour la gestion et l'amélioration de nos services

Délai de conservation

- SOLIVAL conservera vos données pour ces finalités pendant maximum 10 ans à dater du dernier contact.

d) Promotion

SOLIVAL collecte et traite des données à caractère personnel dans la mesure où vous en avez donné l'autorisation directement à SOLIVAL: à la suite d'un salon, dans le cadre d'une organisation, d'une demande d'information, de l'inscription à une lettre d'information, d'une formation, d'une activité...

Délai de conservation

- SOLIVAL traite vos données pour ces finalités pendant maximum 3 ans.

e) Échange avec d'autres entités ou tiers avec votre consentement

Dans la mesure expresse où vous l'avez autorisé, SOLIVAL peut communiquer vos données à votre service social, ou aux services de l'AViQ ou Phare ou DSL. Ceci pour améliorer le traitement de votre dossier.

Nous ne communiquerons jamais vos données sans votre autorisation explicite.

f) Vidéosurveillance

SOLIVAL n'utilise pas en propre de caméra de vidéosurveillance, mais les gestionnaires des bureaux et salles que nous occupons (CréAgora, Valida) peuvent utiliser des caméras dans et autour des bureaux et des bâtiments que Solival occupe. Ces gestionnaires respectent les dispositions légales en matière de vidéosurveillance, les emplacements concernés sont également muni d'un affichage spécifique.

g) Recrutement et gestion des collaborateurs

Le recrutement de nouveaux collaborateurs et la gestion du personnel est partiellement sous-traitée au service GRH de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (ANMC). L'ensemble des données nécessaires à cette gestion est donc confiée au service GRH de l'ANMC.

Le site <https://www.mc.be/jobs> permet de gérer vos candidatures.

Voir politique de respect de la vie privée distincte <https://www.mc.be/jobs/privacy>

IV. Quelles données à caractère personnel vous concernant SOLIVAL traite-t-elle et de quelle manière ?

a) Catégories des données à caractère personnel

En fonction des informations que vous communiquez et des différentes finalités, SOLIVAL traite les catégories de données suivantes selon le type de demande de conseils.

Types de données potentiellement récoltées

- a) Données d'identification : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique...
- b) Données d'identification électronique : adresses IP, cookies, moments de connexion...
- c) Contacts : famille, prestataires de soins, d'assistance ou de services
- d) Caractéristiques personnelles : âge, sexe, date de naissance, état civil
- e) Composition du ménage
- f) Données physiques : taille, poids...
- g) Habitudes de vie : Déplacements, Toilette, Ménage, Aides, ...
- h) Santé : maladie, difficultés, ..
- i) Activités de loisir et centres d'intérêt
- j) Caractéristiques de logement
- k) Profession et emploi
- l) Enregistrement d'images : photos, vidéos

b) De qui ou de quelle source SOLIVAL reçoit-elle des données vous concernant ?

Les données proviennent essentiellement de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée ou autorisée à cet effet par vos soins ;

c) Qui traite vos données à caractère personnel ?

Vos données à caractère personnel sont traitées soigneusement et confidentiellement par les **collaborateurs compétents** afin qu'ils puissent exécuter leurs tâches dans le cadre des activités décrites.

À cet effet, les collaborateurs sont tenus au secret professionnel et soumis à une obligation de discrétion imposée par la loi (art. 458 du Code pénal, Loi du travail, Loi relative au Registre national,) et par le code de déontologie.

En outre, SOLIVAL exige de ses collaborateurs qu'ils signent une déclaration de confidentialité.

d) À qui SOLIVAL transmet-elle vos données à caractère personnel ?

- **Vos données à caractère personnel peuvent être transmises :**
 1. A vous-même ou à votre représentant légal (administrateur provisoire, parent,...)
 2. Uniquement avec votre consentement, à votre représentant (conseiller professionnel, service social) ou à toute personne/service mandaté ou autorisé à cet effet par vos soins
 3. Uniquement en cas de contentieux : à la Justice, ainsi qu'aux parties, et leurs avocats, huissiers de justice, experts
 4. A nos sous-traitants, tel que décrit ci-après
- **SOLIVAL fait essentiellement appel aux sous-traitants suivants :**
 - L'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (ANMC) pour l'ICT, et la GRH.
 - Hébergeur du site web externe : OVH

NB Seules les données que vous avez introduites par ce biais, y ont transitées.

e) SOLIVAL traite aussi vos données dans les cas suivants

1. Visite du site Web: quelles données à caractère personnel y sont collectées ?

- Si un formulaire doit être complété sur le site Web, les données communiquées sont traitées selon les finalités déterminées selon le contexte dans lequel elles sont demandées (ex : demande de conseils, inscription à une formation, ...)

- Les données que SOLIVAL traite et que l'utilisateur ne voit pas (par ex. : votre adresse IP, le type de navigateur, le système d'exploitation de votre ordinateur, le nombre de visites et les pages consultées.)

2. *Je voudrais travailler pour SOLIVAL*

Voir politique de traitement des données personnelles distincte

<https://www.mc.be/jobs/privacy>

f) Transmission de données hors de l'Espace économique européen

Vos données ne sortent pas de l'espace économique européen sauf si vous y avez consenti de manière explicite.

v. Protection de vos données

- Nous prenons les mesures appropriées pour garantir la sécurité, l'intégrité et la disponibilité de vos données, compte tenu de l'état de la technique, de la portée et du contexte des finalités du traitement et du type de données personnelles.
- SOLIVAL prend les mesures de sécurité physiques, administratives, organisationnelles et techniques appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre la perte, l'accès non autorisé, l'usage non autorisé et la divulgation non autorisée.
- SOLIVAL impose contractuellement les mêmes mesures de sécurité à ses sous-traitants.

VI. Droits relatifs à vos données à caractère personnel

La personne concernée par les données personnelles peut exercer certains droits pour autant qu'ils n'entrent pas en contradiction avec les obligations légales auxquelles est soumise SOLIVAL ou avec les missions qui lui sont confiées.

a) **Droit d'accès**

En tant que personne concernée, vous avez le droit d'obtenir confirmation que SOLIVAL traite ou non des données personnelles vous concernant et le cas échéant d'y accéder.

b) **Droit de rectification ou de modification de vos données**

Vous pouvez à tout moment demander de rectifier des données inexacts ou de compléter vos données.

c) Droit de retirer votre consentement

Si le traitement de vos données repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans justification. Le traitement déjà réalisé sur cette base avant ce retrait reste valable.

d) Droit d'opposition

Si vous n'êtes pas d'accord que SOLIVAL traite certaines de vos données, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce traitement :

- Sans motif, en cas d'opposition à un traitement à des fins de marketing direct et de prospection.
- Si vos données sont traitées dans le cadre d'une mission d'intérêt public, il faut invoquer des raisons tenant à votre situation particulière. Toutefois, SOLIVAL pourra quand même les traiter si des motifs légitimes et impérieux pour ce traitement prévalent sur vos intérêts ou pour l'exercice de droits en justice.
- Si vos données sont traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, vous pouvez vous y opposer pour des raisons propres à votre situation particulière sauf si le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

e) Droit à l'effacement des données (droit à l'oubli)

Vous avez le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel si SOLIVAL les traite de manière illégitime c'est-à-dire :

- Si les données ne sont plus nécessaires pour les finalités du traitement.
- Si vous avez retiré votre consentement et qu'il n'y a plus d'autre fondement juridique pour ce traitement
- Si votre opposition au traitement est fondée
- Si le traitement est illicite
- Si l'effacement est imposé légalement
- Si les données concernent un enfant de moins de 16 ans et ont été collectées par le biais d'une application ou d'un site web (« service de la société de l'information »).

Nous supprimerons les données le plus rapidement possible, pour autant que le motif soit fondé.

f) Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez demander de limiter l'utilisation de vos données:

- Le temps de vérifier l'exactitude des données que vous contestez,
- Si vous vous opposez à l'effacement de données traitées par SOLIVAL de manière illicite,

- Si vous vous opposez à l'effacement de données dont SOLIVAL n'a plus besoin mais qui vous sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice,
- Le temps de vérifier si les motifs légitimes de SOLIVAL priment sur les vôtres au cas où vous vous opposez au traitement de ces données en invoquant votre situation particulière.

SOLIVAL sera alors tenue de limiter le traitement de ces données personnelles à leur conservation. Tout autre traitement reste permis avec votre accord, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou pour protéger un tiers, ou encore pour des motifs importants d'intérêt public.

Le cas échéant, SOLIVAL vous informera avant de lever cette limitation du traitement.

g) Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de demander que les informations à caractère personnel que vous avez communiquées à SOLIVAL vous soient transmises directement ou soient transmises à un tiers. Ce droit ne peut cependant être exercé que si vos données sont exclusivement fondées sur votre consentement ou sur un contrat et si ce traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

VII. Exercice de vos droits

- Si vous souhaitez exercer l'un des droits au respect de la vie privée susmentionnés, vous pouvez nous contacter à tout moment.
- Soyez toujours le plus spécifique possible lorsque vous souhaitez exercer vos droits. Ce n'est que de cette manière que SOLIVAL pourra traiter concrètement et correctement votre demande. Pour s'assurer que la personne concernée souhaite exercer ses propres droits au respect de la vie privée, SOLIVAL peut demander une copie de la carte d'identité aux fins d'identification.

VIII. Contact ou plainte

a) Généralités

Pour toute question, demande d'exercice de vos droits ou remarque, vous pouvez nous contacter à tout moment :

- Par courrier adressé à
SOLIVAL, Avenue Josse Goffin 180, 1082 BERCHEM-STE-AGATHE, Belgique

- Par téléphone : 078/15.15.00
- Par mail : info@solival.be
- Via le formulaire de contact en ligne <http://www.solival.be/contact>

b) Data Protection Officer

Si vous estimez que les canaux susmentionnés ne peuvent pas vous aider, vous pouvez également contacter notre « Data Protection Officer ».

Ce contact peut s'effectuer :

- Par écrit : En adressant un courrier à l'attention du *Data Protection Officer* à SOLIVAL, Avenue Josse Goffin 180, 1082 BERCHEM-STE-AGATHE, Belgique.

c) Autorité de protection des données

Outre la possibilité de vous adresser directement à nos services, il vous est également possible de contacter l'Autorité de protection des données (auparavant : Commission vie privée).

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35 1000 Bruxelles
02/274.48.00
www.autoriteprotectiondonnees.be