



# **Charte relative à la protection des données de la vie privée**

Préambule : Pourquoi cette charte ?.....	3
1. Grandes lignes du RGPD .....	4
Les principes .....	4
Les droits de la personne concernée.....	4
Les obligations essentielles du responsable du traitement et sous-traitant .....	4
2. Qui est le responsable du traitement de vos données ?.....	5
3. Les données de qui traitons nous ? .....	5
4. Quelles catégories de données traitons nous ?.....	5
5. Quand et comment vos données à caractère personnel sont-elles collectées ?.....	6
6. Sur quelles bases et à quelles fins (buts) vos données sont-elles traitées ?.....	7
7. L'envoi d'informations sur nos services.....	7
8. Qui a accès à vos données et comment les protégeons-nous?.....	8
9. À qui vos données sont-elles transférées ? .....	10
10. Quels sont vos droits et comment les exercer ?.....	11
A. Quel est votre interlocuteur chez Prodemos, comment le contacter et dans quel délai vous répondra t-il ? .....	11
B. Quels sont vos droits ?.....	11
a) Droit d'accès .....	11
b) Droit de rectification.....	11
c) Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») .....	11
d) Droit à la limitation du traitement .....	12
e) Droit à la portabilité.....	12
f) Droit d'opposition.....	13
g) Droit de retirer votre consentement .....	13
h) Droit de réclamation.....	13
11. Combien de temps conservons-nous vos données ? .....	14
12. Notre politique en matière des cookies .....	14

## Préambule : Pourquoi cette charte ?

Depuis le 25/05/2018, le nouveau Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 protège les personnes physiques par rapport au traitement de leurs données à caractère personnel (ci-après « RGPD »). Il remplace la directive 95/46/CE. Une loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données personnelles est en outre entrée en vigueur le 5 septembre 2018.

Une donnée à caractère personnel est une information à propos d'une personne physique identifiée ou identifiable. Il s'agit par exemple du nom d'une personne, d'une photo, d'un numéro de téléphone, d'un numéro de compte bancaire, d'une adresse e-mail, ...

Par traitement, on entend par exemple toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqué à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Avec cette Charte, Prodemos entend s'engager comme entreprise comptant parmi ses valeurs fondamentales votre satisfaction et le respect de votre vie privée.

L'objectif de cette Charte est de vous expliquer comment Prodemos utilise et conserve les données à caractère personnel des personnes en contact avec elle ainsi que les droits de ces dernières.

Nous vous invitons à prendre le temps de la lire afin de vous familiariser avec nos pratiques et de comprendre vos droits et nos devoirs envers vous. Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de l'Autorité de protection des données via le lien <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

# 1. Grandes lignes du RGPD

## Les principes

Le traitement de données personnelles doit respecter les principes suivants :

- Le traitement des données à caractère personnel doit être licite, loyal et transparent.
- Les données doivent être collectées pour des buts déterminés, adéquats, pertinents et limités aux finalités poursuivies. De plus, elles doivent être exactes ou tenues à jour, n'être conservées que le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et surtout protégées contre un traitement non autorisé.
- Le traitement ne peut être effectué que moyennant le consentement de la personne concernée, dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles, pour respecter une obligation légale, pour sauvegarder des intérêts vitaux de la personne concernée, pour l'exécution d'une mission d'intérêt public ou pour des fins d'intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou un tiers.
- Lorsque le traitement repose sur le consentement de la personne concernée, le responsable du traitement doit être en mesure d'apporter la preuve du consentement donné.
- le responsable du traitement doit informer clairement la personne concernée si l'exécution d'un contrat nécessite le traitement de données à caractère personnel.
- les données « sensibles », telles que les données de santé, font l'objet de protections particulières et leur traitement impose au responsable du traitement de prendre des mesures supplémentaires pour en assurer la protection.

## Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit de demander l'accès à ses données personnelles et la rectification des données inexactes. Elle a également le droit de demander l'effacement de ses données personnelles (droit à l'oubli) et la limitation du traitement de ses données dans les conditions et limites fixées par les articles 17 et 18 RGPD, ainsi que de recevoir une copie des données personnelles dans un format structuré lisible par machine pour les transmettre à un autre responsable du traitement ( droit à la portabilité des données).

Lorsque le traitement repose sur le consentement de la personne concernée, celle-ci doit pouvoir retirer le consentement donné.

## Les obligations essentielles du responsable du traitement et sous-traitant

Ils doivent prendre les mesures pour se conformer à la réglementation, notamment pour assurer la protection et la confidentialité des données.

La protection des données à caractère personnel doit être prise en compte dès la conception des traitements.

## 2. Qui est le responsable du traitement de vos données ?

**Prodemos**, ayant son siège social 23 rue Joseph Wauters à 4257 Berloz, est responsable du traitement des données à caractère personnel que vous lui avez communiquées ou que des tiers lui ont communiqué avec votre accord (experts, avocats, tribunaux...) afin de répondre à vos questions et exécuter les missions que vous lui confiez.

Cela signifie que c'est Prodemos qui détermine les raisons et les moyens du traitement de ces données et qu'elle est votre personne de contact (ainsi des autorités de contrôle) pour toute question relative à leur traitement.

Prodemos a désigné comme point de contact unique un délégué à la protection des données (« *Data Protection Officer* » ou « DPO »), qui peut être joint à l'adresse suivante :

- par courrier : Prodemos, Data Protection Officer, 23 rue Joseph Wauters 4257 Berloz
- ou par e-mail : [privacy@prodemos.be](mailto:privacy@prodemos.be)

## 3. Les données de qui traitons nous ?

Prodemos est amenée à traiter les données :

- des personnes qui prennent contact avec elle via son site internet, via Face Book ou par téléphone (prospects);
- des personnes avec qui elle conclut un contrat de prestation de service ;
- des différentes personnes appelées à intervenir en vue de la conclusion ou lors de l'exécution d'un contrat de prestation de service ou de la gestion d'un dossier (médecins, experts, avocats, syndicats, ingénieurs, huissiers, sapiteurs, courtiers, assureurs, personnes de contact au sein des organismes d'indemnisation et de conciliation, etc...).

## 4. Quelles catégories de données traitons nous ?

Prodemos traite les données que vous lui communiquez (ou que vous autorisez des tiers à lui communiquer) afin de vous identifier, de prendre contact avec vous, de gérer votre demande et/ou d'exécuter le contrat de prestation de service conclu avec vous. Il s'agit des données suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, etc.);
- données de contact (adresse postale, adresse mail, téléphone, personne de contact etc...);
- données bancaires ;
- profession (fonction exercée, formation, etc...);
- données de santé : antécédents médicaux tels qu'accident du travail, dossier de maladies professionnelles déjà introduit etc...;
- médecins traitants, experts, représentants.

Prodemos ne collecte pas les données « sensibles » telles que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Néanmoins, si certaines de ces données s'avéraient nécessaires à la gestion de contrats de prestation de services conclus avec Prodemos, cette dernière ne les traitera que moyennant votre consentement préalable explicite et uniquement pour les besoins de l'exécution dudit contrat.

## 5. Quand et comment vos données à caractère personnel sont-elles collectées ?

Les données peuvent être collectées par Prodemos lorsque :

- vous devenez client ;
- vous remplissez les formulaires et contrats que nous vous soumettons ;
- vous nous contactez ;
- vos données nous sont transmises par des tiers autorisés ou des personnes impliquées dans le traitement de votre dossier (avocats, experts, organismes d'indemnisation, organismes de conciliation, huissiers, etc...) ;
- vous êtes filmé par nos caméras de surveillance situées dans et aux abords de nos bâtiments. Les images sont enregistrées uniquement dans le but de préserver la sécurité et prévenir les infractions dont vous et nous pourrions être victimes (leur présence est signalée par des autocollants munis de nos coordonnées de contact) ;
- vous nous communiquez des données lors de l'utilisation de nos sites Internet (y compris nos pages sur les réseaux sociaux) et de nos applications mobiles, par exemple lorsque vous souhaitez un premier avis personnalisé sans engagement.
- vous visitez un de nos sites Internet. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles : retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites selon vos besoins.

Quand nous vous demandons des données à caractère personnel, vous avez le droit de ne pas y répondre. Ce refus pourrait toutefois empêcher le traitement de votre dossier ou avoir une incidence sur la qualité du traitement de votre dossier.

## 6. Sur quelles bases et à quelles fins (buts) vos données sont-elles traitées ?

Vos données à caractère personnel sont traitées soit :

- Pour vous recontacter et répondre à votre demande d'information ou votre question;
- En vue de la conclusion d'un contrat de prestation de service sollicité par vous ;
- Pour exécuter un contrat de service conclu avec vous ;
- En vue de respecter les obligations légales, réglementaires et administratives incombant à Prodemos (notamment en matière fiscale, sociale, comptable);
- Parce que le traitement est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;
- Parce que le traitement est nécessaire pour l'exécution des obligations et de l'exercice de vos droits ou de ceux Prodemos en matière de droit du travail, de la sécurité sociale et de la protection sociale.
- Pour des raisons qui relèvent de l'intérêt légitime de Prodemos de protéger ses intérêts et ceux de ses clients. Par exemple, dans le cadre de/du :
  - la bonne exécution des contrats ;
  - la réalisation d'enquêtes de satisfaction;
  - vous informer sur les produits et services pour lesquels vous nous avez formulé une demande ou êtes clients ;
  - la détection et la prévention des abus et des fraudes ;
  - la protection des biens de l'entreprise ;
  - la sécurité des biens et des personnes, ainsi que des réseaux et systèmes informatiques de Prodemos ;
  - la révélation de tout abus portant ou susceptible de porter un préjudice sérieux au statut financier, aux résultats et/ou à la réputation de Prodemos ;
  - la constatation, l'exercice, la défense et la préservation de nos droits ou des personnes que nous représentons éventuellement, par exemple lors de litiges ;
  - le suivi de nos activités et la connaissance administrative des différentes personnes en rapport avec Prodemos, pouvant permettre le cas échéant l'identification des dossiers, de l'intermédiaire et d'autres intervenants ;
  - des processus purement internes à Prodemos afin de les rendre plus efficaces ;
  - des systèmes en ligne afin d'améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur (par exemple, résoudre des bugs sur nos sites Internet et applications mobiles, vous contacter pour résoudre des problèmes techniques lorsque nous avons constaté que vous avez commencé à remplir vos données en ligne pour bénéficier d'un service mais que vous n'avez pas pu continuer ce processus, etc.).

Pour chaque traitement, seules les données pertinentes à la poursuite de la finalité (but) en cause sont traitées.

## 7. L'envoi d'informations sur nos services

Prodemos ne vous adresse des informations sur ses services que si vous en avez fait la demande ou pour répondre à une question que vous lui avez posée (donc avec votre consentement). Ces communications se font par téléphone, email ou courrier ordinaire. Prodemos ne transfèrera jamais vos données à des tiers à des fins de prospection.

Pour vous répondre et vous informer nous n'utilisons que les données :

- que vous nous avez communiquées volontairement lors de vos contacts avec Prodemos ( formulaire ou quizz en ligne – site Prodemos ou page Facebook-);
- que Prodemos a obtenu par des cookies (ou d'autres technologies similaires) que vous avez acceptés vous-mêmes sur les sites web et applications mobiles, y compris les pages de Prodemos sur les réseaux sociaux (par exemple, notre page Facebook).

Si vous ne souhaitez plus que nous vous contactions pour vous fournir des informations sur les services demandés, vous pouvez nous en informer :

- en envoyant une demande datée et signée accompagnée d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité par courrier à Prodemos, Data Protection Officer, 23 rue Joseph Wauters 4257 Berloz ou par e-mail à l'adresse [privacy@prodemos.be](mailto:privacy@prodemos.be) ;
- en désactivant les cookies (et d'autres technologies similaires) sur nos sites web et applications mobiles, y compris nos pages sur les réseaux sociaux.

## 8. Qui a accès à vos données et comment les protégeons-nous?

Prodemos a désigné un Data Protection Officer qui est responsable de :

- l'ensemble des démarches en matière de protection des données à caractère personnel et
- de la sécurité de l'information.

Il est le représentant légal de la société auprès des autorités compétentes en la matière.

Tous les membres du personnel de Prodemos agissent comme acteurs de la sécurité des données qui leur ont été confiées. Différentes règles, chartes et engagements de confidentialité encadrent le comportement des membres du personnel en matière de sécurité de l'information.

Chaque collaborateur, dès son arrivée et pendant toute la durée de l'exercice de ses activités et fonctions chez Prodemos, est sensibilisé à la sécurité des données. De plus, une attention particulière est accordée à la situation des candidats à l'embauche pour des postes ayant un lien direct avec la sécurité.

L'accès à vos données à caractère personnel n'est autorisé qu'aux seules personnes ayant pour mission de les traiter dans le cadre de leurs fonctions (gestion des contrats, des dossiers, etc.) et pour autant qu'elles soient nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

Toutes ces personnes sont tenues par un engagement contractuel, statutaire ou légal de confidentialité et doivent respecter toutes les prescriptions techniques et organisationnelles prévues pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel.

Des clauses de confidentialités sont également prévues dans les contrats de sous-traitance et de partenariat.

Prodemos a dressé la liste des catégories de personnes ayant accès à vos données à caractère personnel, avec une description précise de leur fonction par rapport au traitement des données visées. La liste des catégories des personnes ainsi désignées est tenue à la disposition de l'Autorité de protection des données.

En fin de collaboration avec un employé ou un consultant, la société veille à ce que toutes les informations qu'ils ont traitées dans le cadre de leur fonction demeurent dans le patrimoine de l'entreprise afin d'éviter toute fuite potentielle de données.

En outre, différents acteurs sont chargés de réaliser de multiples activités pour garantir la sécurité des systèmes d'information (audit, testings, etc...).

Par conséquent, nous prenons toutes les précautions possibles (administratives, techniques et physiques), pour protéger vos données personnelles contre la perte, le vol, la mauvaise utilisation ainsi que contre l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés.

Nous attirons votre attention sur le fait que nos sites Internet peuvent parfois contenir des liens vers des sites de tiers (médias sociaux, organisateurs d'événements que nous sponsorisons, etc.) dont les conditions d'utilisation ne sont pas de notre responsabilité et ne sont pas impliquées par cette Charte. Nous vous recommandons donc de lire attentivement leur Charte de protection des données à caractère personnel pour savoir comment ils respectent votre vie privée.

## 9. À qui vos données sont-elles transférées ?

Si vous avez conclu un contrat de prestation de services avec Prodemos, l'exécution de ce contrat impose la communication de vos données personnelles à différents intervenants.

C'est ainsi que vos données peuvent être communiquées :

- aux collaborateurs de Prodemos;
- à d'autres entreprises intervenant dans la gestion de contrats ou de dossiers, à leurs représentants en Belgique et à leurs éventuels correspondants à l'étranger ;
- aux banques (paiements) ;
- à tous les experts médicaux ou techniques, avocats, conseils techniques, syndicats, intervenant dans le cadre de la gestion d'un dossier ;
- à nos prestataires de services informatiques ;
- aux entreprises en charge de la gestion documentaire (scanning, archivage, expédition de courriers, etc.) ;
- aux autorités sociales, fiscales, administratives déterminées par la loi ;

La personne en charge de la « modération » des propos tenus sur les réseaux sociaux a également accès aux données personnelles que vous mentionnez sur ces réseaux.

Nous veillons bien évidemment à ce que :

- ces personnes ne disposent que des données nécessaires à l'exercice de leurs tâches et à ne leur transmettre que des données en proportion de la finalité poursuivie par le transfert ;
- ces personnes d'une part, soient soumises à un devoir légal ou statutaire de confidentialité ou s'engagent vis-à-vis de Prodemos à traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, ne les utilisent que pour le but dans lequel celles-ci leur ont été transférées.

Par ailleurs, Prodemos se réserve le droit de réaliser des audits chez ses sous-traitants, afin de constater leur conformité aux règles contractuelles applicables. Ces derniers sont tenus de répercuter vis-à-vis de leurs propres sous-traitants les obligations contractuelles les liant à Prodemos.

En aucun cas, nous ne transmettons vos données à des tiers pour utilisation commerciale à quelque tiers que ce soit.

Nous nous conformons aux pratiques usuelles de sécurité en ce qui concerne le transfert et le stockage des données.

Notre information est hébergée sur des serveurs situés en Europe ; nous ne faisons pas appel à des centres de stockage hors Union européenne.

Si nous devons faire appel à une entreprise en dehors de l'Union européenne, nous ne le ferions que si le pays en question disposait du même niveau de protection que celui en vigueur au sein de l'Union européenne.

## 10. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

A. Quel est votre interlocuteur chez Prodemos, comment le contacter et dans quel délai vous répondra-t-il ?

Toute demande ou exercice de vos droits concernant vos données personnelles sont à adresser à notre délégué à la protection des données (« Data protection officer » ou « DPO ») :

- par lettre datée et signée accompagnée d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité à l'adresse suivante : Prodemos, Data Protection Officer, 23 rue Joseph Wauters 4257 Berloz,
- ou par e-mail: [privacy@prodemos.be](mailto:privacy@prodemos.be) (une preuve d'identité vous sera demandée).

Prodemos vous répondra dans le mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai pourra être prolongé de deux mois si la complexité ou le nombre de demandes le justifie. En pareil cas Prodemos vous informera de cette prolongation du délai.

B. Quels sont vos droits ?

a) Droit d'accès

Vous avez toujours un droit d'accès à vos données personnelles traitées par Prodemos (après vérification de votre identité).

b) Droit de rectification

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les rectifier.

c) Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)

Dans certains cas bien précis, la législation vous permet de faire supprimer vos données à caractère personnel.

C'est le cas notamment si :

- les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles nous les avons collectées ;
- le traitement de vos données est fondé exclusivement sur votre consentement et vous décidez de retirer celui-ci ;

- vous vous êtes opposé au traitement de vos données et il n'existe pas pour nous de motifs légitimes impérieux qui prévalent sur les vôtres ;
- vous estimez que le traitement est illicite et pour autant que ce soit bien le cas ;

Néanmoins, votre droit à l'oubli n'est pas absolu et nous sommes en droit de conserver vos données lorsque cette conservation est nécessaire entre autres :

- au respect d'une obligation légale ;
- à la lutte contre la fraude ;
- à l'exécution de nos obligations contractuelles ;
- à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Prodemos vous demandera toujours une confirmation avant de procéder à l'effacement de vos données.

#### d) Droit à la limitation du traitement

Dans certains cas bien précis, vous pouvez demander que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité.

C'est notamment le cas lorsque :

- vous contestez l'exactitude d'une donnée personnelle, pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude ou non de ladite donnée ;
- vous estimez que le traitement est illicite et pour autant que ce soit bien le cas ;
- vos données ne nous sont plus nécessaires et vous souhaitez en limiter le traitement à la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice ;
- vous vous êtes opposé au traitement de vos données personnelles et nous devons vérifier si les motifs légitimes que nous poursuivons prévalent sur les vôtres. vous nous donnez votre accord en ce sens ;

En cas de limitation, nous ne traiterons plus vos données que moyennant votre consentement, si le traitement est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou la protection des droits d'une autre personne ou encore pour des motifs importants d'intérêt public.

#### e) Droit à la portabilité

Lorsque :

- vous nous avez fourni des données à caractère personnel en consentant expressément au traitement de celles-ci ou parce que ce traitement était nécessaire à l'exécution d'un contrat ;
- et pour autant que le traitement de ces données soit automatisé,
- vous avez le droit d'obtenir que les données à caractère personnel ainsi fournies vous soient transmises dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine

ou soient transmises directement par ProdemoS à un autre responsable du traitement, à condition que cela s'avère techniquement possible.

#### f) Droit d'opposition

Lorsque :

- le traitement de vos données à caractère personnel est basé sur un intérêt légitime ou général de ProdemoS, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation. Cependant, il ne sera pas tenu compte de votre demande si notre intérêt légitime s'avère supérieur au vôtre ou si le traitement de vos données demeure nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- vous avez toujours le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel pour l'envoi d'information sur nos services.

#### g) Droit de retirer votre consentement

Lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est exclusivement basé sur votre consentement, vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement desdites données :

- dans le cadre des objectifs auxquels vous avez consenti ;
- lorsqu'elles concernent votre santé. Néanmoins, dans ce dernier cas de figure, si ces données nous sont indispensables pour déterminer l'ampleur de l'indemnisation, ProdemoS pourrait se trouver dans l'impossibilité de donner suite à votre demande d'intervention.

L'exercice de ce droit de retrait ne remet pas en cause la légalité du traitement de vos données à caractère personnel effectué durant la période précédant votre retrait de consentement.

#### h) Droit de réclamation

Si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel par ProdemoS viole les dispositions en matière de protection de la vie privée ( dont le RGPD), vous avez également le droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

Autorité de protection des données  
Rue de la Presse 35  
1000 Bruxelles Tél : +32 2 274 48 00

E-mail : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## 11. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Prodemos ne conserve vos données personnelles que pour la durée nécessaire au traitement pour lesquelles elles ont été collectées.

Après la réalisation de tous les objectifs, ces données sont supprimées.

Cela implique que les données traitées sont conservées pendant toute la durée de gestion de votre dossier ainsi que jusque l'âge légal de la pension étant donné que vous pourriez nous demander d'entamer une demande en aggravation après la clôture de votre dossier, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicable. La durée de conservation varie en fonction du type de données et de réglementations.

## 12. Notre politique en matière des cookies

Si vous visitez un de nos sites Internet ou vous utilisez une de nos applications mobiles, vous pouvez choisir si vous acceptez ou non les cookies et, le cas échéant, les autres moyens technologiques qui récoltent des données et des informations relatives à vos habitudes de navigation. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles : retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu selon vos besoins.