

Notice d'information des clients en matière de protection de Données personnelles

(en vertu du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ci-après « **RGD** »))

Dernière mise à jour et applicable depuis le 1^{er} janvier 2019.

1. Général

La présente Notice d'information des clients en matière de protection de Données personnelles en vertu du RGPD (ci-après « **Notice d'information** ») est destinée à tous les clients de la fondation « Stëftung Hëllef Doheem » pour la protection de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (« **Données personnelles** »)¹.

La présente Notice d'information régit le traitement, y compris la collecte, l'utilisation, la conservation, la divulgation et la protection de vos Données personnelles par Hëllef Doheem en rapport avec la conclusion, la gestion et l'exécution de votre contrat avec Hëllef Doheem (ci-après « **exécution de votre contrat** »).

2. Responsable du traitement et délégué à la protection des données

La fondation « Stëftung Hëllef Doheem », constituée en vertu des lois luxembourgeoises et inscrite au registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro G51, établie et ayant son siège à 48a, avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg (« **Hëllef Doheem** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») est l'entité juridique responsable de la collecte et du traitement de vos Données personnelles dans le cadre de l'exécution de votre contrat.

En conséquence, le traitement de vos Données personnelles par Hëllef Doheem est soumis aux lois et règlements du Grand-Duché du Luxembourg.

Vu que la protection de votre vie privée est une préoccupation primaire pour Hëllef Doheem, nous avons désigné un délégué à la protection des données afin d'informer et de conseiller Hëllef Doheem sur la façon de protéger votre vie privée. Veuillez trouver ci-dessous les coordonnées de notre délégué à la protection des données :

Courrier électronique : dpo@shd.lu

Bureau : 48a, avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg

3. Collecte et utilisation des Données personnelles

3.1. Données personnelles que Hëllef Doheem collecte directement auprès de vous

Hëllef Doheem applique le principe de minimisation des données ainsi la collecte des données personnelles se limite au strict nécessaire pour les traitements spécifiques auxquels vos données sont destinées. Les Données personnelles que nous sommes/serions amenés à collecter et traiter incluent, entre autres :

- vos coordonnées, comme notamment vos noms et prénoms, votre adresse, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone ou votre numéro de téléphone mobile ;
- votre date de naissance ;
- votre lieu de résidence ;
- votre numéro de matricule ;
- votre sexe ;

¹ Les Données personnelles ne comprennent pas les données anonymisées ou les données agrégées ne permettant pas l'identification d'un individu.

- vos données concernant votre santé ;
- vos compétences linguistiques orales ;
- vos coordonnées bancaires ;
- vos données financières
- vos données de localisation
- vos convictions religieuses
- votre historique de vie
- dans l'hypothèse où vous le souhaitez et choisissez librement de ce faire, toute autre information sur votre personne.

Vous pouvez aussi être amené(e) à nous fournir vos Données personnelles au cas où, entre autres, vous sollicitez du soutien, nous envoyez des informations à des fins de résolution de problèmes ou d'autres analyses (y compris des analyses médicales), participez à une enquête ou à d'autres activités de Hëllef Doheem.

3.2. Données personnelles que Hëllef Doheem collecte auprès d'autres sources

Au-delà des Données personnelles que Hëllef Doheem collecte directement auprès de vous, Hëllef Doheem peut également collecter et traiter des Données personnelles sur vous, que celles-ci soient publiquement accessibles ou non, auprès d'autres sources en ligne ou hors ligne.

Les catégories de Données personnelles recueillies auprès d'autres sources incluent, entre autres :

- vos données d'affiliation aux organismes de sécurité sociale ;
- vos données d'identification personnelles
- les informations issues de votre dossier de soins partagées (ci-après « **DSP** ») ;
- vos données de santé.

Les catégories de Données personnelles recueillies auprès d'autres sources proviennent notamment des sources suivantes :

- du Centre Commun de la Sécurité Sociale ;
- de la Caisse Nationale de Santé ;
- de l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé (Agence e-Santé de Luxembourg) ;
- des hôpitaux, médecins et autres professionnels de la santé ;
- des autorités publiques, ministères et administrations nationales et étrangères (p.ex. de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et du Ministère de la Famille) ;
- des cabinets d'avocats ;

3.3. Bases juridiques permettant à Hëllef Doheem de collecter et de traiter vos Données personnelles

La collecte et le traitement de vos Données personnelles effectuées par Hëllef Doheem sont licites alors que :

- ils sont nécessaires à l'exécution de votre contrat ;
- ils sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes de Hëllef Doheem tels que définis au point 3.6. ci-après, (à moins que ne prévalent vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux qui exigent une protection de vos Données personnelles) ;
- vous avez donné votre consentement explicite au traitement de vos Données personnelles pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;
- ils sont nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou des intérêts vitaux d'une autre personne physique (notamment dans le cas où vous vous trouvez dans l'incapacité physique ou juridique de donner votre consentement) ;

- ils sont nécessaires aux fins de l'exécution des obligations et de l'exercice des droits propres de Hëllef Doheem notamment en matière de sécurité sociale et de la protection sociale ;
- ils sont nécessaires aux fins de la médecine préventive ou de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale, ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé ou de protection sociale ;
- ils sont nécessaires, le cas échéant, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice ou chaque fois que des juridictions agissent dans le cadre de leur fonction juridictionnelle ;
- ils sont nécessaires à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques sur la base de la Loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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.

3.4. Conditions applicables au consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Néanmoins, le retrait de votre consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

Dans l'hypothèse où vous n'avez pas encore atteint l'âge de 16 ans, Hëllef Doheem, conformément à la législation applicable en matière de protection de Données personnelles, ne pourra traiter vos Données personnelles sur base de votre consentement que si un de vos titulaires de la responsabilité parentale a également donné son consentement ou a autorisé pareil traitement et Hëllef Doheem s'efforcera raisonnablement de vérifier qu'un de vos titulaires de la responsabilité parentale a également donné son consentement ou autorisé le traitement de vos Données personnelles, tel qu'énoncé dans la présente Notice d'information.

3.5. Conséquences possibles d'un refus de fournir vos Données personnelles

Le refus de fournir les Données personnelles demandées par Hëllef Doheem risque d'entraver notamment la bonne exécution de votre contrat, la fourniture de soins appropriés et le partage des Données personnelles par Hëllef Doheem avec vos membres de la famille et s'il y a lieu l'Aidant et les personnes de confiance, chaque fois renseignés par vous à Hëllef Doheem.

3.6. De quelle manière nous utilisons vos Données personnelles

Hëllef Doheem traite vos Données personnelles à des fins diverses, en particulier :

- pour fournir une information continue et efficace sur votre situation et état de santé à vos membres de la famille et s'il y a lieu l'Aidant et les personnes de confiance, chaque fois renseignés par vous à Hëllef Doheem ;
- pour fournir les services proposés par Hëllef Doheem dans le cadre de l'exécution de votre contrat (notamment dans les domaines préventifs, curatifs et palliatifs) ;
- pour vous dispenser les aides et soins demandés conformément aux lois, règlements et agréments applicables ;
- pour garantir une continuité de votre prise en charge et votre sécurité ;
- pour vous informer de l'ensemble des services proposés par Hëllef Doheem afin de promouvoir et de soutenir votre bien-être physique, psychique, mental et social ;
- pour saisir et documenter toutes les prestations (notamment les aides et les soins) fournis à vous dans un dossier de soins électronique ;
- pour assurer une gestion efficace de votre dossier et de votre situation ainsi qu'une réduction des charges administratives relatives pour vous en vue des formalités administratives à réaliser ;
- pour compléter votre dossier de soins avec les données issues du DSP ou autrement reçus ;
- pour assurer que votre dossier de soins est à jour et contient toute information utile à une bonne prise en charge et une fourniture performante des soins par Hëllef Doheem ;
- pour communiquer avec vous et pour vous fournir tout service ou toute information lié(e) à votre contrat ;

- pour répondre à vos demandes et besoins d'assistance et pour répondre à toute autre demande que vous pouvez avoir ;
- pour vous envoyer des informations ou des annonces relatives à Hëllef Doheem ;
- comme il nous paraît nécessaire ou approprié : en vertu des lois applicables, y compris des lois applicables en dehors de votre pays de résidence ; pour être conforme aux procédures légales ; pour répondre à des demandes des autorités publiques et gouvernementales, y compris des autorités publiques et gouvernementales situées en dehors de votre pays de résidence ; pour faire respecter la présente Notice d'information ; pour protéger Hëllef Doheem et ses opérations ou celles de ses partenaires ; pour protéger ses droits, sa sécurité ou sa propriété (y compris propriété intellectuelle), ou les vôtres, ceux de nos partenaires, ou d'autrui ; et pour nous permettre d'exercer les voies de recours disponibles ou de limiter tout préjudice que Hëllef Doheem ou ses partenaires ou autrui pourraient subir ;
- pour tester, apprécier ou évaluer de quelque autre manière l'efficacité de nos mesures techniques et organisationnelles assurant la sécurité du traitement de vos Données personnelles ou pour mettre en œuvre pareilles mesures ;
- pour éviter toute violation de données ou tout contournement de nos mesures de sécurité ou pour atténuer leurs possibles effets négatifs ; ou
- pour effectuer des traitements à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques.

4. Tenir vos Données personnelles à jour

Nous prenons des mesures afin de garantir que les Données personnelles que nous recueillons sont exactes et tenues à jour. Veuillez cependant noter que vous êtes responsable de tenir vos Données personnelles à jour et de nous informer de tout changement y afférent.

5. Vos droits liés à la protection des données

5.1. Général

Pour exercer vos droits en matière de protection de Données personnelles décrits au présent point 5., vous pouvez contacter Hëllef Doheem en envoyant un courrier électronique à info@shd.lu ou en contactant notre délégué à la protection des données (dpo@shd.lu). Veuillez indiquer clairement dans votre demande quelles Données personnelles vous souhaitez accéder, rectifier ou effacer, ou quel traitement de Données personnelles vous souhaitez limiter (voir point 5.2 ci-après).

Veuillez noter que vos droits en matière de protection de Données personnelles ne sont pas absolus et il se peut que, conformément aux lois applicables en matière de protection de Données personnelles, vos demandes quant à l'exercice de vos droits soient refusées. Dans pareil cas de figure, Hëllef Doheem vous fournira toutefois les raisons du rejet de votre demande.

Hëllef Doheem traite votre demande dès que cela est raisonnablement possible et vous informera sur l'(es) action(s) prise(s) dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre (vos) demande(s). Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de votre (vos) demande(s). Dans pareille hypothèse, Hëllef Doheem vous informera de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Dans l'éventualité où Hëllef Doheem a décidé de ne pas donner suite à votre demande ou n'a pas traité votre demande dans les délais susmentionnés, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle compétente (voir point 9. ci-dessous).

5.2. Vos droits d'accès, à la rectification, à la limitation du traitement et à l'effacement de vos Données personnelles & votre droit à la portabilité des Données personnelles

5.2.1. Vous avez, dans les limites des lois applicables en matière de protection de Données personnelles, la possibilité d'exercer votre droit d'accès à vos Données personnelles traitées par Hëllef Doheem et de demander la rectification ou l'effacement de vos Données personnelles ou de demander la limitation de leur traitement.

5.2.2. Vous avez, dans les limites des lois applicables en matière de protection de Données personnelles, le droit (i) de recevoir vos Données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et (ii) de transmettre vos Données personnelles à un autre responsable du traitement. Lorsque cela est techniquement possible, Hëllef Doheem transmettra vos Données personnelles directement à un autre responsable du traitement de votre choix si vous en faites la demande.

5.3. Votre droit d'opposition

Vous avez, dans les limites des lois applicables en matière de protection de Données personnelles, le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos Données personnelles que Hëllef Doheem traite aux fins de ses intérêts légitimes, à moins

- qu'ils existent des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés ; ou
- que le traitement est nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Lorsque des Données personnelles sont traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos Données personnelles, à moins que le traitement ne soit nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

6. Divulcation et transferts des Données personnelles

6.1. Divulgations à des tiers

Par principe, nous ne vendons, louons, partageons, divulguons pas (ci-après « **divulguer** ») vos Données personnelles à des parties tierces à des fins commerciales.

Ceci dit Hëllef Doheem a le droit de divulguer vos Données personnelles à des tiers personnes privées ou publiques, entre autres (i) si c'est nécessaire à l'exécution du contrat ou à l'exécution de mesures précontractuelles ; (ii) si la loi ou l'intérêt public l'exige ; (iii) si vous avez donné votre consentement préalable explicite (p. ex. : lorsque vous exercez votre droit à la portabilité des données) ; ou (iv) si c'est autorisé par une autre base légale (notamment si le traitement est nécessaire pour la poursuite de nos intérêts légitimes ou si le traitement est nécessaire aux fins de diagnostics médicaux ou soins de santé).

Les catégories de destinataires de Données personnelles de Hëllef Doheem sont actuellement notamment :

- les membres de la famille, chaque fois renseignés par vous à Hëllef Doheem ;
- s'il y a lieu l'Aidant et les personnes de confiance, chaque fois renseignés par vous à Hëllef Doheem ;
- l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé (Agence e-Santé de Luxembourg) ;
- les autorités publiques, ministères et administrations nationales et étrangères (p.ex. l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et le Ministère de la Famille) ;
- la Caisse Nationale de Santé ;
- les organismes de sécurité sociale ou telle instance publique ou gouvernementale qui paye ou avance les frais ou une partie des frais pour vous ou dans votre intérêt ;
- le Centre Commun de la Sécurité Sociale ;
- les hôpitaux, médecins et autres professionnels de la santé ;
- nos sous-traitants et prestataires de service.

6.2. Transferts internationaux

Vos Données personnelles sont en principe traitées exclusivement au sein de l'Union européenne, sans préjudice du droit de Hëllef Doheem de transférer, conserver ou autrement traiter vos Données personnelles vers/dans un quelconque pays tiers ceci dans le respect des lois applicables.

Il nous est donc loisible de traiter vos Données personnelles au sein de l'Union européenne ou dans un pays tiers de notre choix (i) sous réserve qu'un niveau adéquat de protection soit assuré ou (ii) que des garanties appropriées soient mises en place ou (iii) par application de toute autre dérogation telle que prévue par les lois applicables en matière de protection de Données personnelles (p.ex. en vertu de l'article 49 du RGPD).

7. Conservation de vos Données personnelles

Sans préjudice de notre droit d'effectuer un traitement ultérieur de vos Données personnelles à des fins qui ne sont pas incompatibles avec la finalité initiale, et sous réserve de nos obligations légales et réglementaires, nous conservons vos Données personnelles sous une forme permettant l'identification pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités décrites dans la présente Notice d'information (c'est-à-dire notamment pendant la durée de l'exécution de votre contrat).

Si la conservation de vos Données personnelles n'est plus nécessaire, y compris pour nos obligations de documentation conformément aux délais de prescription applicables (sous réserve de leur interruption ou en cas de litige), nous procéderons à l'effacement de vos Données personnelles de manière sécurisée.

8. Mises à jour de la présente Notice d'information

La présente Notice d'information est mise à votre disposition sur le site internet de Hëllef Doheem (www.shd.lu) et y restera disponible.

Hëllef Doheem se réserve le droit de réviser, changer, modifier, mettre à jour, compléter, ajouter ou supprimer des parties de la Notice d'information, à tout moment et à son entière discrétion. La version modifiée de la Notice d'information sera disponible sur le site internet de Hëllef Doheem (www.shd.lu) et vous serez informé de sa parution.

9. Questions ou réclamations

Si vous avez des questions au sujet de la présente Notice d'information ou besoin d'informations supplémentaires, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : dpo@shd.lu

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (l'autorité de contrôle luxembourgeoise) ayant son siège à 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette (Luxembourg) pour le cas où vous estimez que le traitement de vos Données personnelles par Hëllef Doheem se fait notamment en violation avec les dispositions du RGPD.