



Politique de traitement des données personnelles de Espace Solival asbl

I.	Introduction	4
II.	Qu'est-ce que le traitement de données à caractère personnel ? Définitions (art. 4 du RGPD).....	4
III.	A quelles fins Qualias traite-t-elle vos données?.....	5
1.	Responsable du traitement de vos données	5
2.	Finalités : À quelles fins Qualias peut-elle traiter vos données à caractère personnel ?	5
a)	Généralités	5
1.	Quelles sont les dispositions légales pour le traitement de vos données ?	6
2.	Combien de temps conservons-nous vos données dans le cadre de l'assurance obligatoire ?	7
b)	Promotion, marketing direct, recrutement de membres	7
c)	Échange avec d'autres entités ou tiers avec votre consentement	7
d)	Vidéosurveillance	8
IV.	Quelles données à caractère personnel vous concernant Qualias traite-t-elle et de quelle manière ?	8
a)	Catégories des données à caractère personnel	8
1.	Données à caractère personnel ordinaires :	8
2.	Données à caractère personnel spécifiques:	9
b)	De qui ou de quelle source Qualias reçoit-elle des données vous concernant ?	9
c)	Qui traite vos données à caractère personnel ?.....	9
d)	À qui Qualias transmet-elle vos données à caractère personnel ?	10
e)	Qualias traite aussi vos données dans les cas suivants	12
1.	Visite du site Web et/ou du Webshop: quelles données à caractère personnel y sont collectées ?.....	12
2.	Je suis un prestataire de soins	12
f)	Transmission de données hors de l'Espace économique européen	12
V.	Protection de vos données	12
VI.	Droits relatifs à vos données à caractère personnel.....	13
a)	Droit d'accès	13
b)	Droit de rectification ou de modification de vos données	13
c)	Droit de retirer votre consentement	13

d) Décision individuelle automatisée, y compris le profilage.	13
e) Droit d'opposition	14
f) Droit à l'effacement des données (droit à l'oubli).....	14
g) Droit à la limitation du traitement.....	14
h) Droit à la portabilité des données.....	15
VII. Exercice de vos droits.....	15
VIII. Contact ou plainte.....	15
a) Généralités	15
b) Autorité de protection des données.....	16

I. Introduction

Espace Solival (Alias Qualias Luxembourg, en abrégé Qualias) respecte votre vie privée conformément à la législation en vigueur, que vous soyez clients ou non, prestataire de soins, simple visiteur de ses sites www.qualias.be et webshop.qualias.be ou que vous postuliez pour un emploi.

Qualias souhaite vous informer de manière claire et transparente:

- Qu'est-ce que le traitement de données à caractère personnel? Définitions ;
 - En tant que responsable du traitement, à quelles fins Qualias traite-t-elle des données personnelles?;
 - Quelles données à caractère personnel vous concernant Qualias 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 (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 ;7
- « **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 Qualias traite-t-elle vos données?

1. Responsable du traitement de vos données

Vos données à caractère personnel sont traitées :

par Espace Solival asbl, Rue de la Moselle 7-9, 6700 Arlon – 0459.217.301.

2. Finalités : À quelles fins Qualias 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 et vous conseiller correctement ;
- gérer votre dossier ;
- faire le suivi auprès des organismes de remboursement le cas échéant.

Qualias a pour missions principales l'achat, la vente, la location, le prêt de tout matériel médical, paramédical et sanitaire, et toutes opérations se rattachant directement ou indirectement à la réalisation de l'objet ainsi défini.

Qualias traite toutes les données personnelles nécessaires pour pouvoir correctement mettre en œuvre les principales missions et finalités :

- Pour l'achat, la vente, la location, le prêt de tout matériel médical, paramédical et sanitaire, et toutes opérations se rattachant directement ou indirectement à la réalisation de l'objet ainsi défini.
- Pour la gestion des dossiers d'indemnités : introduction des demandes de remboursements auprès des organismes concernés ;

- Pour la gestion du contentieux : contestations à l'encontre des décisions de Qualias et/ou de l'INAMI, récupération de paiements indus;
- Pour l'information et l'accompagnement, proactifs ou non, de personnes , pour leur permettre de faire valoir pleinement leurs droits et pour leur fournir les services adéquats ;
- Pour la gestion de vos contacts avec nos services, quel que soit le canal utilisé : face à face, courrier, téléphone, SMS, e-mail, chat, site Web...
- Pour la bonne gestion et l'amélioration de nos services et pour la répression de la fraude grâce à :
 - des audits
 - des enquêtes, des études, des recherches scientifiques, statistiques ou historiques
 - et à des mesures de sécurité et de protection des personnes, des biens et des données
- Pour nous conformer à nos obligations légales à l'égard de l'Office de contrôle des mutualités, de l'INAMI, de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

1. Quelles sont les dispositions légales pour le traitement de vos données ?

- Qualias traite les données personnelles sur la base des articles suivants du Règlement général sur la protection des données :
 - Article 6.1. c : obligation légale à laquelle Qualias est soumise
 - Article 6.1 e : mission d'intérêt public
 - Article 6.1 f : intérêts légitimes (sécurité, protection)
 - Articles 6.1 d et 9.2 c : intérêts vitaux de la personne concernée
 - Article 9.2 b : sécurité sociale et protection sociale
 - Article 9.2. f : constatation, exercice ou défense d'un droit en justice
 - Article 9.2 g : motifs d'intérêt public important sur la base du droit belge
 - Article 9.2 h : appréciation de la capacité de travail, prise en charge sanitaire ou sociale, gestions des systèmes et des services de soins de santé ou de protection sociale
 - Article 9.2 i : motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique
 - Articles 9.2 j et 89 : archivage, recherche scientifique, historique ou statistique.
 - Article 87 : numéro d'identification national/numéro de registre national

- Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les lois spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :
 - Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités en ce qui concerne l'assurance obligatoire et l'assurance complémentaire ;
 - Loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, AR du 3 juillet 1996 et autres ;
 - Loi du 15 janvier 1990 visant à instituer la Banque-Carrefour de sécurité sociale, AR du 4 février 1997 et autres ;
 - Loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques et l'AR du 5 décembre 1986 sur son utilisation en assurance maladie-invalidité ;
 - Loi du 21 août 2008 relative à la plate-forme eHealth ;
 - Loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'Assuré social ;
 - Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;

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

Qualias 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, Qualias 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 Qualias estime nécessaire pour l'exécution efficace des missions qui lui sont confiées

b) Promotion, marketing direct, recrutement de membres

Qualias collecte et traite vos données à caractère personnel dans la mesure où vous en avez donné l'autorisation directement à Qualias ou à un tiers (courtiers en listes d'adresses...) : à la suite d'un concours, d'un salon, dans le cadre d'une application, de l'inscription à une lettre d'information, d'une activité...

Délai de conservation

- Qualias traite vos données pour ces finalités pendant maximum 3 ans à dater du consentement.

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

Dans la mesure où vous l'avez autorisé, Qualias échange des données avec notamment la Mutualité Chrétienne, Solival, PSD-Vitatel ainsi que les membres de la SCRL QUALIAS Centrale d'achats (Proximité-Santé, Qualias Liège-Verviers-Eupen, Qualias Brabant-Wallon, Qualias Hainaut Picardie, Qualias Namur, CEWALOR) Ceci pour améliorer le traitement de votre dossier ou à d'autres fins pour lesquelles vous avez donné votre autorisation (participation à des enquêtes,...).

d) Vidéosurveillance

Qualias peut utiliser des caméras dans et autour des bureaux et des bâtiments qu'elle occupe. S'il s'agit de caméras de surveillance, Qualias respecte les dispositions légales.

Délai de conservation

- Les enregistrements d'images des caméras de surveillance dans et autour des bâtiments de Qualias (désignées par un autocollant) sont conservés pendant un mois maximum. Cette période peut être prolongée s'il apparaît que les images peuvent s'avérer utiles et revêtent une certaine valeur probante, par exemple, dans le cadre d'un délit.

IV. Quelles données à caractère personnel vous concernant Qualias 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, Qualias traite les catégories de données suivantes selon le type de personnes concernées :

1. *Données à caractère personnel ordinaires :*

- Données d'identification : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique...
- Données d'identification électronique : adresses IP, cookies, moments de connexion...
- Caractéristiques personnelles : âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, état civil, nationalité.
- Composition du ménage
- Particularités financières : numéro de compte, paiements...
- Données physiques : taille, poids...
- Habitudes de vie : tabagisme, consommation d'alcool, déplacements...
- Activités de loisir et centres d'intérêt
- Affiliations
- Caractéristiques de logement
- Scolarité et formation
- Profession et emploi
- Enregistrement d'images : télésurveillance, photos, vidéos

2. *Données à caractère personnel spécifiques:*

- a) Données émanant du **Registre national** : le numéro de registre national lorsque nécessaire : nom, prénom, résidence principale officielle, lieu et date de naissance, date et lieu de décès, sexe, état civil, nationalité, composition du ménage ;
- b) Données sociales : données émanant de la Banque-Carrefour de la **sécurité sociale** ou qui sont nécessaires à l'exécution de la sécurité sociale : affiliation, assurabilité, numéro INAMI des prestataires de soins, etc. ;
- c) Données à caractère personnel relatives à la **santé** : données fournissant des informations sur l'état de santé d'une personne. Rapports médicaux et diagnostics, données hospitalières, degré de dépendance, remboursements des prestations de soins de santé, incapacité de travail, grossesse, médicaments, données génétiques, etc.
- d) Dans le cadre du contentieux, Qualias traitera également des données relatives aux condamnations **judiciaires** et administratives et aux faits punissables : récupérations des soins de santé et des indemnités causés par un tiers responsable, fraude.

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

Les données proviennent essentiellement :

1. de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée ou autorisée à cet effet par vos soins ;
2. des prestataires de soins (hôpitaux, médecins, infirmiers...) que vous avez consultés, notamment via le système du tiers payant ;
3. de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale des organismes de sécurité sociale et des services publics (Service public fédéral Finances...) ;
4. de l'INAMI.

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 (Loi relative à la Banque-Carrefour, Loi relative au Registre national, art. 458 du Code pénal, Loi du travail) et par le code de déontologie.

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

▪ Vos données à caractère personnel peuvent être transmises :

1. à vous-même, à votre représentant légal (administrateur provisoire, médiateur...),
à votre représentant (conseiller professionnel, avocat...)
ou à toute personne mandatée ou autorisée à cet effet par vos soins, et
ce directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix ;
2. à un tiers autorisé (personne, institution, administration), uniquement en vertu de la loi,
d'un contrat, d'une autorisation existante d'un Comité sectoriel (Sécurité sociale et santé,
Registre national) ;
3. à vos prestataires de soins (hôpitaux, médecins, infirmiers...) :
 - à votre demande
 - ou dans le cadre de nos missions légales (assurabilité, dossier médical global, système de tiers payant...), via des canaux sécurisés (plate-forme eHealth, MyCarenet, Refac...) ;
4. à la SMA MC Assure (ou le cas échéant à MOB Verzekeringen CM-Vlaanderen) pour vos
assurances facultatives, moyennant votre consentement ou une autorisation du Comité
sectoriel de la sécurité sociale et de la Santé et du Registre national) ;
5. La cas échéant à la CM-Zorgkas pour la Protection Sociale Flamande (Vlaamse Sociale
Bescherming), avec votre consentement ou une autorisation ;
6. aux organismes de la sécurité sociale via le Collège intermutualiste national (CIN) et la
Banque-Carrefour de la sécurité sociale :
 - l'Office national de sécurité sociale (ONSS)
 - l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
 - l'ONEM (Office national de l'emploi)
 - l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)
 - l'Office national des vacances annuelles (ONVA)
 - l'Office National des pensions (ONP)
 - la FEDRIS (Agence fédérale des risques professionnels)

Le Collège intermutualiste national fait office de filtre afin que les tiers ne puissent pas savoir à quelle mutualité vous êtes affilié(e).

Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale :

- <https://www.ksz-bcss.fgov.be/fr>
- <https://www.ksz-bcss.fgov.be/fr/a-propos-de-la-bcss/bcss-en-bref/que-fait-la-bcss-et-comment>

7. à l'INAMI et à l'Office de contrôle des mutualités dans le cadre de leurs missions légales de contrôle ;
8. à nos réviseurs d'entreprises qui sont tenus à une obligation de confidentialité ;
9. aux parties adverses, leurs avocats, huissiers de justice, experts et à la Justice en cas de contentieux ;
10. à toute institution en vue de vous octroyer un avantage en vertu d'un statut privilégié (intervention majorée...).
11. à vos créanciers et leurs huissiers dans le cadre d'une procédure exécutoire (saisie, cession...);
12. à nos sous-traitants ;

▪ **Qualias fait essentiellement appel aux sous-traitants suivants :**

1. Les sous-traitants ICT
2. Les secrétariat sociaux,
3. Les organismes tels qu'entre-autres PSD-Vitatel, Solival pour autant qu'elles organisent ou mettent en œuvre pour vous des services et des avantages des MC ...
4. Des prestataires de soins médicaux ou paramédicaux (bandagistes, ergothérapeutes, infirmiers etc.) ;
5. Les sociétés de mailing ;
6. Nos avocats et huissiers de justice, experts .

e) Qualias traite aussi vos données dans les cas suivants

1. *Visite du site Web et/ou du Webshop: quelles données à caractère personnel y sont collectées ?*

- Si un formulaire doit être complété sur le site Web, les données communiquées sont traitées selon la finalités déterminées selon le contexte dans lequel elles sont demandées (ex : demande d'information ou achat...)
- Les données que Qualias traite et que l'utilisateur ne voit pas (p. 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 suis un prestataire de soins*

Dans ce cas, Qualias traite des données personnelles relatives à vos activités en tant que prestataire de soins et ceci dans le cadre des finalités décrites plus haut.

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

(= Union européenne + Norvège, Lichtenstein et Islande)

- Vos données peuvent être transférées à l'étranger si cela est :
 - prévu dans le cadre de l'assurance obligatoire (motif d'intérêt public, art. 49 1.d) ;
 - nécessaire à l'exécution des mesures préalables à la conclusion du contrat, prises à votre demande ;
 - nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ;
 - nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat conclu ou à conclure avec un tiers, dans votre intérêt ;
 - prévu dans un contrat avec un sous-traitant et les clauses contractuelles nécessaires ;
 - et 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.

- Qualias 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.
- Qualias 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 Qualias ou avec les missions d'intérêt public qui lui sont confiées.

a) Droit d'accès

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

Vous pouvez demander une copie de vos données à caractère personnel, si cela ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autrui.

b) Droit de rectification ou de modification de vos données

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

Pour la modification de vos données d'état civil, veuillez-vous adresser en priorité au service de la population de votre commune. Qualias ne peut pas modifier elle-même les données du Registre National qui est sa source authentique en matière de sécurité sociale.

Mais n'oubliez pas non plus de nous informer de toute modification de votre situation

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) Décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, si celle-ci a des effets juridiques ou des conséquences significatives similaires.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le déroulement d'un processus totalement automatisé, vous pouvez demander l'intervention d'un collaborateur de Qualias, exprimer votre point de vue et contester la décision.

e) Droit d'opposition

Si vous n'êtes pas d'accord que Qualias 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, Qualias 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.

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

Vous avez le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel si Qualias 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.

g) 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 Qualias de manière illicite,
- Si vous vous opposez à l'effacement de données dont Qualias 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 Qualias priment sur les vôtres au cas où vous vous opposez au traitement de ces données en invoquant votre situations particulière.

Qualias 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, Qualias vous informera avant de lever cette limitation du traitement.

h) Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de demander que les informations à caractère personnel que vous avez communiquées à Qualias 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.

En cas de mutation, Qualias transmet toutefois au nouvel organisme assureur les informations qu'elle est légalement tenue de lui transmettre.

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 Qualias 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, Qualias 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 :

- Via un formulaire de contact en ligne
<http://webshop.qualias.be/fr/contacts/>

- Par courrier postal adressé à Espace Solival-Qualias, rue de la Moselle 7-9 , 6700 Arlon

b) 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).