

PROXI HOME SERVICES SPRL

POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1. INTRODUCTION

PROXI HOME SERVICES SPRL récolte et traite des informations personnelles relatives à ses clients, ses fournisseurs, son personnel, ses collaborateurs indépendants, etc. Pour PROXI HOME SERVICES SPRL, la protection des données à caractère personnel constitue un objectif stratégique important et c'est dans ce contexte qu'elle veille au respect de la vie privée et à la protection adéquate des données à caractère personnel.

La garantie du respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) constitue la base d'une relation d'affaires fiable et est essentielle pour la réputation de PROXI HOME SERVICES SPRL en tant qu'employeur et partenaire d'affaires intéressant. Le Règlement général sur la protection des données est entré en vigueur le 25 mai 2018 et s'applique à la société ainsi qu'à toute personne traitant pour le compte de celle-ci des données à caractère personnel.

La présente politique relative à la protection des données ('Politique') définit l'approche adoptée par PROXI HOME SERVICES SPRL afin de garantir la protection et la gestion des données à caractère personnel conformément au RGPD et contient des directives claires s'appliquant à toute personne chargée du traitement de données à caractère personnel pour le compte de celle-ci.

Elle a pour objectif de donner à ces personnes concernées des instructions concernant la récolte et l'utilisation de ces données à caractère personnel.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette Politique a été rédigée pour PROXI HOME SERVICES SPRL et pour toute personne qui traite des données à caractère personnel pour le compte de PROXI HOME SERVICES SPRL dont les travailleurs, étudiants, stagiaires, travailleurs intérimaires, collaborateurs indépendants, sous-traitants, freelances, partners et associés.

3. DÉFINITIONS

Les **Données à caractère personnel** correspondent à toutes informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée »). En effet, toute personne physique peut être identifiée directement ou indirectement à l'aide d'une donnée telle qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, une donnée en ligne ou un ou plusieurs éléments qui sont caractéristiques de l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de la personne physique concernée.

Les **Données personnelles sensibles** sont toutes données à caractère personnel relatives à une personne physique laissant transpar tre son origine raciale ou ethnique, ses opinions politiques, ses convictions religieuses ou philosophiques, son appartenance syndicale, son état de santé, son comportement sexuel, son orientation sexuelle, ses données génétiques et biométriques, dans l'unique but d'identifier la personne.

Le **Traitement** renvoie à une manipulation ou à un ensemble de manipulations relatives à des données à caractère personnel, effectuées via des processus automatisés ou non, telles que la récolte, la définition, la classification, la structuration, l'enregistrement, la modification ou l'altération, la demande, la consultation, l'utilisation, l'envoi, la diffusion ou la mise à disposition d'une autre manière, l'alignement ou la combinaison, le verrouillage, l'effacement ou la destruction de données.

Le **Responsable du traitement** est une personne physique ou morale, une instance publique, un service ou un organe qui, seul(e) ou avec d'autres personnes, définit la finalité et les moyens du traitement des données. Lorsque les finalités et les moyens pour ce traitement sont définis par le droit européen ou national, il est possible que le responsable du traitement ait également été défini ou que les critères à prendre en compte lors de sa désignation aient été définis.

Le **Sous-traitant** est une personne physique ou morale, une instance publique, un service ou un organe qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

L'**Europe** désigne, aux fins de cette politique, l'Espace économique européen et la Suisse.

L'**Accord sur le traitement des données** est un accord ou tout autre type d'instrument juridique qui contient des conditions relatives au traitement des données à caractère personnel et qui fait partie intégrante d'un contrat conclu pour des services professionnels ou autres.

La **Violation des données à caractère personnel** est une violation de la sécurité entraînant, accidentellement ou de manière illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés à des données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière.

4. PRINCIPES RELATIFS AU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Comme précisé ci-avant, cette Politique a pour objectif de fournir des directives en matière de traitement de données. Quel que soit le type de données traitées et quelle que soit la manière dont elles sont traitées, chacun se doit de respecter les 8 principes de base suivants :

4.1 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DOIVENT ÊTRE TRAITÉES DE MANIÈRE LICITE ET LOYALE

Les données à caractère personnel doivent être récoltées et traitées de manière licite et loyale. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit :

- disposer d'une base légale et justifiée pour pouvoir récolter et utiliser des données à caractère personnel ;
- être transparente concernant la manière dont les données à caractère personnel seront traitées et veiller à suffisamment informer les personnes physiques (clients, travailleurs ou autres) concernées de leurs droits lorsque leurs données sont récoltées ;
- traiter les données à caractère personnel d'une manière pouvant raisonnablement être attendue ;
- s'assurer que les données à caractère personnel ne sont pas utilisées de manière illicite.

4.2 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PEUVENT UNIQUEMENT ÊTRE RÉCOLTÉES AUX FINS DÉCRITES EXPLICITEMENT

Les données à caractère personnel peuvent uniquement être récoltées aux fins décrites explicitement. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit :

- définir clairement, dès le début, les données à caractère personnel devant être récoltées ainsi que les fins auxquelles elles seront utilisées ;
- s'assurer que, si les données personnelles sont utilisées à d'autres fins que les fins initialement définies, la personne concernée en soit mise au courant et que leur utilisation soit justifiée.

4.3 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DOIVENT ÊTRE ADÉQUATES, PERTINENTES ET LIMITÉES À CE QUI EST NÉCESSAIRE

Les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit s'assurer que :

- seules des données personnelles pertinentes à une fin spécifique soient récoltées ;
- aucune autre donnée personnelle que les données nécessaires à une fin spécifique n'est conservée.

4.4 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DOIVENT ÊTRE CORRECTES ET ACTUALISÉES SI NÉCESSAIRE

Les données à caractère personnel doivent être correctes et, si nécessaire, être actualisées. Les données inexactes ou obsolètes devront être supprimées ou modifiées. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit :

- veiller à ce que la source des données à caractère personnel soit claire ;
- prendre des mesures raisonnables afin de s'assurer que les données obtenues soient correctes ;
- vérifier s'il est nécessaire de mettre les données à jour.

4.5 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL NE PEUVENT PAS ÊTRE CONSERVÉES PENDANT UNE PÉRIODE PLUS LONGUE QUE LE DÉLAI NÉCESSAIRE

Les données à caractère personnel ne peuvent pas être conservées pendant une période plus longue que le délai nécessaire. Dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été récoltées, ces informations doivent être supprimées, à moins qu'il n'y ait une autre raison de les conserver. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL devra :

- vérifier la durée de conservation des données à caractère personnel ;
- définir la finalité pour laquelle les données à caractère personnel sont conservées et la durée de conservation de ces données ;
- supprimer les données personnelles de manière sécurisée si elles ne sont plus nécessaires aux fins prédéfinies.

4.6 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DOIVENT ÊTRE TRAITÉES CONFORMÉMENT AUX DROITS INDIVIDUELS

Les données à caractère personnel doivent être traitées conformément aux droits des personnes physiques, à savoir :

- le droit à l'information ;
- le droit d'accès ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'oubli ;
- le droit à la limitation du traitement ;
- le droit à la portabilité des données ;
- le droit d'opposition à certains traitements ;
- les droits relatifs à des arrêtés basés sur des décisions et un profilage automatiques.

Toute personne dont les données à caractère personnel sont traitées peut invoquer ces droits. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, nous nous référons à l'article 6.

4.7 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DOIVENT ÊTRE CONSERVÉES DE MANIÈRE SÉCURISÉE

Les données à caractère personnel doivent être conservées de manière sécurisée. En pratique, cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit :

- prévoir un niveau de sécurité approprié à la nature des données personnelles conservées (travailleurs, partners, clients ou autres) et aux dommages pouvant découler d'une violation de la sécurité.

4.8 LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL NE PEUVENT PAS ÊTRE TRANSFÉRÉES À DES PAYS TIERS SANS PROTECTION ADÉQUATE

Les données à caractère personnel ne peuvent pas être transférées à d'autres pays hors Europe sans protection adéquate. Cela signifie que PROXI HOME SERVICES SPRL doit :

- déterminer si un transfert vers un autre pays hors Europe est nécessaire et si les données sont protégées de manière adéquate avant de procéder à leur transfert ;
- s'assurer de la protection adéquate des données en cas de transfert de données personnelles hors Europe.

5. DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES AU SEIN DE PROXI HOME SERVICES SPRL ET DIRECTIVES VISANT À LES PROTÉGER

La plupart des données à caractère personnel que nous traitons sont celles de nos clients, fournisseurs, candidats, travailleurs, collaborateurs indépendants et sous-traitants. Vous trouverez ci-dessous les principales catégories de données personnelles traitées ainsi que les finalités de leur traitement.

5.1 DONNÉES DES CLIENTS

Nous récoltons et traitons les données à caractère personnel de nos clients et distinguons trois types de traitement :

- nous traitons des données en vue de fournir des services ;
- nous traitons des données à des fins administratives (facturation, contrats, etc.) ;
- nous traitons des données à des fins commerciales.

Données personnelles reçues de nos clients en vue de leur fournir nos services

L'exécution d'un contrat conclu avec le client aura pour conséquence qu'une série de données à caractère personnel seront traitées.

Lorsque nous fournissons des services à nos clients, nous recevons et traitons les données à caractère personnel de leurs travailleurs, fournisseurs et clients. C'est le cas dans la plupart des départements. Certains d'entre eux traitent des données de manière régulière, ce qui nécessite encore une plus grande protection des données.

Lorsque nous traitons des données à caractère personnel de nos clients afin de leur fournir des services, nous agissons en qualité de « sous-traitant » quant au traitement des données à caractère personnel. Par conséquent, l'accord sur le traitement des données à caractère personnel doit définir clairement le rôle et les responsabilités liées au traitement des données. Cet accord est généralement ajouté aux conditions générales de nos contrats avec nos clients.

Seuls les responsables désignés par le client ont accès à ses données personnelles en vue de leur traitement dans le cadre de l'offre de services. L'accès aux données du client est enregistré et tout accès non autorisé à ses données sera rapportée au délégué à la protection des données.

Nous devons également nous assurer que les données à caractère personnel sont traitées avec soin. Concrètement, cela signifie que :

- les données doivent être bien protégées : les mesures de protection adéquates doivent être prises afin de s'assurer que seules les personnes 'autorisées' ont accès aux données et qu'aucun accès non autorisé n'est possible ;
- les données doivent être traitées avec soin. Des mesures doivent être prises afin d'éviter qu'elles ne se perdent (exemple : perte de clé USB, d'ordinateurs, de dossiers papier, etc.) ;
- les données peuvent uniquement être copiées sur d'autres systèmes, d'autres appareils (ex : ordinateurs portables) ou à d'autres endroits si cela s'avère réellement nécessaire. Les éléments copiés doivent également être protégés ;
- nous ne partageons pas ces données avec d'autres parties (qu'il s'agisse de parties externes ou de membres de notre réseau), sauf moyennant l'autorisation explicite du client ;
- nous demandons et récoltons uniquement les données à caractère personnel de nos clients dont nous avons réellement besoin afin d'atteindre les objectifs définis, nous informons le client de ces finalités et utilisons ses données à ces seules fins ;
- nous conservons uniquement les données à caractère personnel durant la période nécessaire. La politique en matière d'archivage sera respectée. Pour certains départements, elle est définie par le biais d'une réglementation et de directives professionnelles (ex : audit, comptabilité, etc.).

Remarque : certains de ces principes sont non seulement pertinents pour les données à caractère personnel, mais également pour les autres données que nous recevons de nos clients.

Données à caractère personnel récoltées auprès de nos clients à des fins administratives

Avant de fournir des services à nos clients, nous sommes contraints, conformément à nos procédures d'acceptation, de récolter certaines données du client. Il s'agit entre autres de données à caractère personnel, d'informations relatives au management, de copies de cartes d'identité (dans le cadre de la politique anti-blanchiment), etc. Ces données sont conservées dans nos systèmes d'acceptation. Compte tenu de leur sensibilité, la protection adéquate doit être assurée.

Dès que nous fournissons des services à des clients, ces données sont utilisées à des fins administratives et de facturation. Elles sont conservées dans nos systèmes ERP internes. Nos clients attendent de nous que nous conservions leurs données afin de pouvoir leur offrir nos services. Les données conservées sont principalement des données administratives. Malgré leur faible niveau de sensibilité, nous devons faire en sorte qu'elles restent à jour et éviter qu'elles ne soient divulguées.

Données à caractère personnel récoltées à des fins commerciales pour des clients existants et des prospects

Nous conservons également des données à des fins commerciales dans notre système ERP. C'est le cas des données de nos clients existants, de nos anciens clients, mais également de nos prospects. Ces données sont utilisées afin d'assurer le suivi d'opportunités commerciales, d'envoyer des mailings et à des fins de marketing direct.

Le client doit être informé concernant l'utilisation de ses données à des fins commerciales. Si le client n'autorise pas que ses données soient utilisées à des fins commerciales, les données ne peuvent plus être utilisées. La meilleure pratique consiste à requérir une action positive de la part de la personne concernée

(ex : cochage d'une case dans un formulaire) afin d'autoriser le traitement. Il n'est pas suffisant de déduire l'autorisation d'un manque d'action (ex : décochage d'une case cochée).

En ce qui concerne les clients existants, nous sommes autorisés à utiliser leurs coordonnées à des fins de marketing direct étant donné que nous avons signé un accord contractuel avec eux. Toutefois, s'ils demandent à ne plus recevoir de communications de marketing direct (« opt-out »), nous nous devons de respecter leur souhait. Si le client opte pour ce « opt-out », nous ne pouvons donc plus le contacter.

Les données à caractère personnel de prospects et d'anciens clients peuvent uniquement être traitées moyennant leur autorisation.

Nous pouvons recourir aux données à caractère personnel laissées par des individus sur notre site internet afin de leur fournir des informations pertinentes concernant nos services. Si, en revanche, nous souhaitons leur envoyer des communications de marketing direct qui n'ont aucun lien avec leurs questions, nous devons demander leur autorisation explicite.

5.2 DONNÉES DES CANDIDATS

Nous récoltons et traitons les données à caractère personnel de candidats potentiels à des fins de recrutement.

Traitement des données à des fins de recrutement

Durant le processus de recrutement, nous recevons des données à caractère personnel des candidats (par exemple, lorsque des individus laissent leur CV sur notre site internet ou nous l'envoient par e-mail). Les données à caractère personnel des candidats consistent en des données d'identification et des données relatives à leur enseignement et formation. Ces données peuvent être traitées sur base de l'autorisation du candidat en question et être partagées au sein de PROXI HOME SERVICES SPRL dans le cadre du processus de recrutement. Elles ne peuvent toutefois pas être partagées avec d'autres parties externes à notre société.

Si le candidat est engagé, ses données personnelles devront être traitées dans le cadre de la relation de travail ou de la collaboration indépendante. Si le candidat n'est pas engagé, ses données doivent être effacées compte tenu de la période de rétention requise, à moins que le candidat n'accepte qu'elles soient conservées en vue de futurs processus de recrutement.

5.3 DONNÉES DES TRAVAILLEURS

Nous récoltons et traitons les données à caractère personnel de nos propres travailleurs aux fins des ressources humaines.

Traitement des données aux fins des ressources humaines

Toutes les organisations, en ce compris PROXI HOME SERVICES SPRL, gèrent des données à caractère personnel de leurs travailleurs dans le cadre du payroll, du processus d'évaluation, de l'évolution de carrière, etc.

La déclaration de confidentialité relative à la protection des données à caractère personnel reprend les données traitées par PROXI HOME SERVICES SPRL, ainsi que la finalité du traitement et les droits des

personnes concernées. Le département RH interne a reçu des directives spécifiques afin d'assurer une gestion correcte de ces données.

6. VIOLATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En tant qu'organisation traitant des données à caractère personnel, PROXI HOME SERVICES SPRL est contrainte de notifier certaines violations de données personnelles à l'autorité de contrôle compétente dans les 72 heures suivant la prise de connaissance de la violation. PROXI HOME SERVICES SPRL doit également tenir un registre reprenant les violations de données à caractère personnel.

Une violation de données implique bien plus que la simple perte de données à caractère personnel. Il s'agit d'une violation de la sécurité entraînant, accidentellement ou de manière illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés à des données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière.

Exemples de violations :

- la perte d'une clé USB, de documents ou d'un GSM (étant donné que vous avez accès à votre boîte mail sur votre GSM, nous vous demandons de nous le faire savoir) ;
- l'envoi de données à caractère personnel à une adresse incorrecte (ex : par e-mail) ;
- la perte ou le vol d'un ordinateur contenant des données à caractère personnel ;
- la perte d'un fichier papier ;
- l'ouverture de l'annexe d'un e-mail comportant un virus, ce qui a pour conséquence que l'ordinateur n'est plus disponible ;
- mauvaise réaction à des tentatives de phishing entraînant la divulgation de mots de passe ;
- etc.

Nous avons besoin de votre aide. Si vous êtes au courant d'une violation, nous vous demandons de contacter le délégué à la protection des données de notre société dans les meilleurs délais.

7. Personne de contact en cas de questions ou de remarques

Si vous avez des questions ou des remarques concernant cette Politique, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données au 0476589995