



Protection des données personnelles



Note d'information pour les clients



SERVIOR – Administration Générale – 1, plateau du Rham – L2427 Luxembourg

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
2. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE MES DONNEES	3
3. POUR QUELLE FINALITE ET SUR QUELLE BASE LEGALE TRAITONS-NOUS VOS DONNEES?	4
4. QUELS TYPES D'INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS SUR VOUS?	5
5. QUI AURA ACCES MES DONNEES PERSONNELLES?	6
6. MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?	6
7. SERVIOR FAIT-IL USAGE D'UN PROCESSUS DECISIONNEL AUTOMATISE?	7
8. COMBIEN DE TEMPS MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES CONSERVEES?	7
9. COMMENT MES DONNES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTEGEES?	7
10. QUELS SONT MES DROITS CONCERNANT LE TRAITEMENT DE MES DONNEES PERSONNELLES PAR SERVIOR ET QUI PUIS-JE CONTACTER?	7

1. INTRODUCTION

SERVIOR, établissement public luxembourgeois au service de la personne âgée, a pour ambition, en sus de contribuer à un accompagnement d'excellence à tous les stades du grand âge, d'être une entreprise citoyenne exemplaire.

Conformément à ce dessein, la protection des données personnelles est essentielle à nos yeux pour susciter la confiance en respectant la liberté, la dignité et l'identité de chacun.

La protection de la vie privée et des données personnelles de ses clients est de la plus haute importance pour SERVIOR, et représente un aspect significatif de la manière dont SERVIOR crée, organise et met en place ses activités.

SERVIOR s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'elle obtient de ses clients lors de ses relations précontractuelles et contractuelles, en conformité avec le Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après "**Règlement Général sur la Protection des Données**").

La présente note d'information vise à informer les clients de SERVIOR (le terme "client" incluant également les personnes de contact désignées par le client, les tuteurs/curateurs du client) et les personnes intéressées par les services proposés par SERVIOR, sur le traitement de leurs données personnelles, dans le cadre d'un contrat d'hébergement et/ou de la prise en charge de soins, ainsi que de services de soutien à domicile par SERVIOR, conformément à sa mission légale relative à la loi modifiée du 23 décembre 1998 (ci-après le "**Processus Client**").

Pour les besoins de cette note d'information, les termes "responsable de traitement", "traitement", "données personnelles" ont le même sens que celui qui leur est donné à l'article 4 du Règlement Général sur la Protection des Données.

Dans cette note d'information, "nous" désigne SERVIOR.

Nous vous remercions de lire attentivement la présente note d'information qui explique notamment:

- Pourquoi et comment SERVIOR collecte des informations vous concernant;
- Comment SERVIOR les protège;
- Combien de temps SERVIOR les conserve;
- Quels sont vos droits.

Cette note d'information est accessible sur notre site Institutionnel (<http://www.servior.lu/fr/datenschutz/>).

Cette note d'information peut être modifiée à tout moment pour des raisons liées à la législation applicable ou afin de refléter des changements apportés au Processus Client.

2. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE MES DONNEES

Le responsable du traitement de vos données personnelles est l'entité juridique suivante:

SERVIOR – Direction Générale – 1, plateau du Rham – L-2427 Luxembourg (ci-après "**SERVIOR**").

SERVIOR a désigné un Délégué à la Protection des Données (ci-après "**DPO**").

3. POUR QUELLE FINALITE ET SUR QUELLE BASE LEGALE TRAITONS-NOUS VOS DONNEES?

Nous utilisons les données personnelles que vous nous adressez dans le cadre du Processus Client ainsi que les données que nous collectons sur vous dans le cadre de ce même processus pour pouvoir:

- dans un premier temps apprécier et évaluer votre demande en vue de bénéficier soit d'une admission dans l'un de nos centres d'hébergement, soit d'une adhésion à l'un de nos services;
- dans un second temps d'assurer des prestations et services de qualité.

Vos données personnelles seront traitées par SERVIOR pour les finalités et selon les bases légales suivantes :

- Lorsque cela est nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle nous sommes soumis (nous sommes alors tenus de par la loi à recueillir ces informations auprès de vous):

- Administration et enregistrement des clients (enregistrement de données médicales à des fins de gestion, suivi du traitement de soins, en vue de la facturation, etc.): réception du dossier médical et de soins, etc.;
- Gestion des actes de la vie quotidienne, des activités socio-culturelles, de soins et des actes médicaux: mise à jour du dossier médical/usager et de soins, conservation des documents relatifs à la santé, etc.;
- Evaluation des soins (collecte et traitement de toutes les données relatives aux pratiques diagnostiques et thérapeutiques, médicales et paramédicales, administrées aux patients en vue d'améliorer la qualité et les méthodes de soins): mise à jour du dossier médical et de soins, conservation des documents relatifs à la santé, etc.;
- Gestion de la prescription et de la délivrance de médicaments;
- Gestion de la facturation relative à l'assurance dépendance;
- Gestion de la facturation relative à l'assurance maladie;
- Enregistrement de groupes à risque (identification et suivi de personnes présentant un risque médical);
- Information auprès des hôpitaux/cliniques et médecins;
- Gestion de la fin de vie;
- Exécution de toute autre obligation légale à laquelle nous sommes soumis.

- Si nécessaire pour exécuter notre contrat avec vous:

- Administration et enregistrement des clients (rédaction du contrat, suivi du séjour et/ou des services à des fins de gestion et en vue de la facturation);Gestion de l'exploitation des appartements, studios et chambres;
- Administration et suivi de la restauration;
- Administration et suivi du nettoyage des chambres, des lieux communs et de la blanchisserie;
- Gestion de la facturation relative à l'hébergement et/ou aux services afférents;
- Gestion de la facturation relative à la participation statutaire;
- Exécution des prestations et/ou des services;
- Gestion du décompte final à la fin du contrat et/ou des services;
- Gestion de la fin du contrat;
- Respect des obligations contractuelles que nous avons envers vous.

- Pour nos intérêts légitimes ou ceux d'un tiers auquel nous transférons des données personnelles lorsque nous considérons que nos intérêts légitimes (ou ceux de ce tiers) ne prévalent pas sur vos intérêts, vos droits fondamentaux ou vos libertés.

Nos intérêts légitimes sont:

- Réception et considération d'une demande de prestations et de services;
- Evaluation sociale et médico-sociale des personnes pour l'élaboration d'un projet d'accompagnement et des services afférents;
- Gestion des demandes d'attribution de places en centre;
- Accompagnement des demandes d'aide au Fonds National de Solidarité (FNS) et/ou de tutelle/curatelle auprès du Tribunal de justice;
- Gestion du système relatif aux appels des patients et du système relatif aux contrôles des accès physiques;
- Communication aux prestataires de services aux seules fins prévues pour leurs services et/ou leur gestion de la facturation;
- Contrôle de la conformité avec les politiques et procédures de SERVIOR qui résultent de la transposition des lois, règlements, normes de qualité en vigueur ainsi que du règlement d'ordre intérieur.

SERVIOR ne se fonde pas, pour légitimer le traitement de vos données personnelles, sur votre consentement. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque le traitement de données envisagé est optionnel (tel que par exemple la publication de votre photographie pour des besoins propres à SERVIOR, notamment dans le rapport annuel et/ou des brochures publicitaires), nous vous demanderons votre consentement. Lorsque le traitement de vos données personnelles est justifié par votre consentement, vous aurez le droit de retirer celui-ci à tout moment.

4. QUELS TYPES D'INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS SUR VOUS?

Les données personnelles incluent toutes les informations qui vous concernent et sur base desquelles vous pouvez être identifié. Les données anonymes, qui ne permettent pas de vous identifier, ne sont par conséquent pas considérées comme des données personnelles.

Certaines de ces informations sont collectées directement auprès de vous (par exemple, via le formulaire de demande d'admission en ligne de SERVIOR avec l'URL <http://www.servior.lu/fr/wohneinrichtungen/demande-dadmission/>, le dossier d'admission, ou le formulaire de demande d'admission fourni par les hôpitaux et cliniques).

D'autres informations sont générées automatiquement lorsque vous utilisez ou interagissez avec les systèmes de SERVIOR (par exemple, lorsque vous nous envoyez un courriel qui est conservé dans nos systèmes ou un courrier); d'autres sont créées par le personnel de SERVIOR et des professionnels de santé agréés (par exemple, dans le cadre de notre organisation interne ou d'une enquête interne, lorsqu'un professionnel de santé réglementé établit un diagnostic de santé ou commente votre état de santé, prescrit un protocole médical et/ou de soins).

Les informations que nous recueillons sur vous comprennent notamment:

- Données standards relatives à votre identité (nom marital, nom de jeune fille, prénom(s), date et lieu de naissance, nationalité, genre, numéro de matricule national etc.);
- Données de contact (numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique, etc.);
- Données de personnes de référence ou autres (lien de parenté, nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone);
- Données juridiques (tutelle, curatelle);
- Données économiques et financières (revenus mensuels nets, dépenses régulières, épargne, etc.);
- Données de santé (dossier médico-social, données relatives à la dépendance physique, données relatives à la dépendance psychique, soins et traitements particuliers, anamnèse, paramètres vitaux, élimination, bilan hydrique, données de

nutrition, protocole d'alimentation, documentation des plaies et du traitement des plaies, anamnèse des plaies, documentation de l'évaluation de la plaie, consultation du rapport de visite médicale, rendez-vous médicaux, médicaments, diagnostic et prescription, recueil des ressources, souhaits et problèmes, saisie de l'autonomie, etc.);

- Votre photo, si vous décidez de nous en communiquer une;
- Toute éventuelle autre donnée à caractère personnel que vous communiquez à l'occasion de votre demande d'admission et/ou séjour dans l'un de nos centres;
- Toute éventuelle autre donnée à caractère personnel (autres que celles susmentionnées) qui nécessite un traitement en vertu de la loi.

SERVIOR n'effectue aucun traitement de données sensibles (hors données de santé) vous concernant.

En règle générale, vous devez supposer que, si nous vous demandons des informations, nous en avons besoin dans le cadre du Processus Client. Dans certains cas, nous pourrions ne pas être en mesure d'examiner votre demande si vous ne nous fournissez pas les informations que nous demandons. C'est aussi le cas lorsque nous avons besoin d'informations pour respecter une obligation légale nous incombant. Inversement, nous vous ferons savoir si la fourniture d'informations est facultative et n'affecterait pas votre demande.

Si vous avez des doutes sur la nécessité de fournir les informations que nous vous demandons, veuillez-vous adresser directement: (i) à la personne qui vous demande ces informations, (ii) à notre DPO à l'adresse indiquée à la section 10 de la présente note d'information.

5. QUI AURA ACCES MES DONNEES PERSONNELLES?

Vos données personnelles sont traitées pour les finalités décrites ci-avant par le personnel de SERVIOR qui est tenu à une obligation de confidentialité, de discrétion et de loyauté. Elles pourront également être communiquées à nos sous-traitants et prestataires de services dûment habilités et ce dans la limite de leurs attributions respectives et suivant les finalités décrites ci-avant.

Toutefois, vos données personnelles dites "sensibles" (soit vos données de santé) sont uniquement accessibles aux professionnels de santé dûment agréés. Aucune donnée personnelle relative à votre état de santé ne sera communiquée à une autre personne qu'à un professionnel de santé dûment habilité ou agréé sauf votre accord préalable dans le respect du cadre légal ou dans votre intérêt légitime pour éviter tout risque relatif à la santé.. Le Processus Client est sujet à des audits internes et/ou externes (les données sensibles sont anonymisées).

Vos données personnelles peuvent être également communiquées à des autorités administratives telles que l'assurance dépendance, l'assurance maladie et le Fonds National de Solidarité et ce en application d'une disposition légale ou réglementaire.

SERVIOR peut également être amené à dévoiler des données de clients à des tiers si cela est nécessaire pour la sauvegarde de ces droits (par exemple dans le cadre d'une procédure en justice).

SERVIOR ne vend pas, ou ne fait pas commerce, des données de ses clients.

6. MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?

SERVIOR ne transmet pas vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne dans le cadre de ses prestations et services. Il en est également ainsi pour nos sous-traitants et

prestataires de services.

7. SERVIOR FAIT-IL USAGE D'UN PROCESSUS DECISIONNEL AUTOMATISE?

Les décisions automatisées sont définies comme des décisions relatives à des individus, qui sont prises uniquement sur base d'un traitement de données automatisé (c'est-à-dire sans intervention humaine), et auxquelles des conséquences juridiques sont liées, ou qui affectent les personnes concernées d'une manière significative.

SERVIOR ne prend pas de décisions automatisées telles que décrites ci-dessus.

8. COMBIEN DE TEMPS MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES CONSERVEES?

Nous conserverons vos données personnelles durant toute la durée de votre contrat avec SERVIOR (contrat d'hébergement et de prise en charge, contrat de services de soutien à domicile) et ensuite pour une durée de 10 ans, à compter de la fin de la relation contractuelle. Vos données pourront toutefois être conservées plus longtemps en cas de litige ou d'exigence légale ou règlementaire.

Les données personnelles que vous nous communiquez durant la phase de demande d'admission (gestion des demandes d'attribution de places en centre d'hébergement) seront également conservées par SERVIOR pendant une période de 10 ans et ce même si une relation contractuelle entre vous et SERVIOR ne devait pas pouvoir se nouer immédiatement. Ces données sont conservées par SERVIOR afin de pouvoir vous recontacter si une opportunité d'intégrer une place dans l'un de nos centres d'hébergement, en adéquation avec vos besoins, devait être identifiée dans le futur. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient conservées, nous vous remercions de bien vouloir contacter notre DPO dont les coordonnées figurent au point 10 ci-après. SERVIOR vous sollicitera en temps voulu afin que vous confirmiez votre intérêt pour nos prestations et services en centre.

9. COMMENT MES DONNES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTEGEES?

SERVIOR a mis en œuvre un nombre important de mesures de sécurité de nature organisationnelles et techniques afin d'assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données de ses clients et de protéger ces données contre les accès non autorisés, les usages inappropriés, les altérations, la destruction illégale ou accidentelle et la perte accidentelle.

SERVIOR s'assurera que ces mesures soient revues régulièrement et que celles-ci soient adaptées en fonction de l'évolution des technologies. L'accès aux données des clients est limité au personnel de SERVIOR, aux sous-traitants, ainsi qu'aux professionnels de santé agréés tels que des membres du personnel de SERVIOR, des prestataires de services internes (médecins généralistes, kinésithérapeutes) et des prestataires de services externes (hôpitaux, cliniques).

10. QUELS SONT MES DROITS CONCERNANT LE TRAITEMENT DE MES DONNEES PERSONNELLES PAR SERVIOR ET QUI PUIS-JE CONTACTER?

Vous pouvez, à tout moment, contacter SERVIOR si vous avez besoin d'un quelconque support et notamment si vous vous posez des questions sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez contacter à tout moment SERVIOR pour exercer les droits suivants:

- Droit d'accès et de rectification;

- *SERVIOR facilite l'accès aux données de ses clients et la correction de leurs données au moyen d'un formulaire « Demande d'activation des droits » en ligne accessible via l'URL <http://www.servior.lu/fr/datenschutz/>;
Le droit d'accéder à vos données personnelles inclut le droit de demander une copie de vos données personnelles si cela ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autres personnes;
Veillez noter que si vous demandez des copies supplémentaires, nous pouvons vous facturer un prix raisonnable pour ces copies basé sur les coûts administratifs y liés.*
- Droit à l'effacement/suppression de vos données personnelles;
 - *Dans certains cas, vous pouvez nous demander de supprimer vos données (par exemple lorsque vous avez fait l'objet d'un traitement illicite ou lorsque vous avez retiré votre consentement si le consentement constituait la base légale de justification du traitement);
Veillez noter que si nous traitons vos données personnelles pour nous conformer à une obligation légale (voir le point 3 ci-dessus), nous ne serons pas en mesure de répondre positivement à votre demande.*
- Droit de nous demander de restreindre l'utilisation de vos données personnelles;
- Droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles (lorsque le traitement est basé sur l'intérêt légitime de SERVIOR);
- Si le traitement de vos données personnelles est effectué sur base de votre consentement, vous avez le droit de retirer celui-ci à tout moment;
 - *Veillez cependant noter que le retrait de votre consentement n'affectera pas la licéité des activités de traitement antérieures à ce retrait;*
- Droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et le droit de nous demander de transmettre ces données à un autre responsable de traitement lorsque cela est techniquement possible ("droit à la portabilité");
 - *Veillez noter que ce droit à la portabilité des données ne peut être exercé que lorsque: (a) le traitement de vos données est basé sur votre consentement ou sur l'exécution du contrat; et que (b) le traitement est effectué par des moyens automatisés.
Ce droit s'applique également uniquement aux données que vous nous avez fournies. L'exercice de ce droit ne peut pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui;*
- Droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle (CNPD), si vous estimez que SERVIOR n'a pas agi conformément à la législation relative à la protection des données;
 - *L'adresse postale de la CNPD est la suivante : **CNPD – 1, avenue du Rock'n Roll – L-4361 Esch-sur-Alzette** ou sur leur site Internet à l'adresse <https://www.cnpd.lu>.*

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en contactant le DPO de SERVIOR à l'adresse indiquée ci-après en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité en cours de validité par:

- Courrier à l'adresse postale: **SERVIOR Administration Générale – Délégué à la Protection des Données – 1, plateau du Rham – L-2427 Luxembourg;**

- Courriel à l'adresse électronique: dpo@servior.lu.

SERVIOR dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande pour y répondre. Toutefois, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si la demande est complexe. Dans cette hypothèse, SERVIOR vous indiquera les motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Si votre demande est imprécise ou ne comporte pas tous les éléments permettant de procéder aux opérations qui lui sont demandées, SERVIOR peut être amené à vous demander de préciser votre demande ou de lui apporter des éléments complémentaires d'informations.

Veillez noter que le formulaire « Demande d'activation des droits » peut uniquement être utilisé à des fins de requêtes liées à la vie privée. Des informations à propos de positions tenues par SERVIOR ou, toute autre question qui n'est pas liée à la vie privée, ne recevra pas de réponse.