



Protection des données personnelles



Note d'information pour les prestataires de services



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 DE DONNEES COLLECTONS-NOUS?	4
5.	QUI AURA ACCES A MES DONNEES PERSONNELLES?	5
6.	MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?	5
7.	COMBIEN DE TEMPS MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES CONSERVEES?	5
8.	COMMENT MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTEGEES?	5
9.	QUELS SONT MES DROITS CONCERNANT LE TRAITEMENT DE MES DONNEES PERSONNELLES PAR SERVIOR, ET QUI PUIS-JE CONTACTER?	6

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.

SERVIOR s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'elle obtient dans le cadre de ses relations avec ses prestataires de service 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 indique de quelle manière SERVIOR collecte et traite (ces termes incluent 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) des données personnelles vous concernant (aussi appelées "**données personnelles**").

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 et "vous" désigne le prestataire de services. Dans l'hypothèse où le prestataire de services est une personne morale, "vous" désigne le prestataire de services ainsi que ses employés et représentants légaux (et toute autre personne dont les données personnelles seraient fournies par le prestataire de services à SERVIOR). Le prestataire de services s'engage à communiquer cette note d'information à toutes les personnes physiques dont les données personnelles sont communiquées à SERVIOR.

Veillez lire attentivement la note d'information ci-dessous. Elle explique comment et pourquoi nous traitons vos données personnelles et avec qui nous les partageons. Elle contient également des informations sur les droits dont vous disposez sur vos données personnelles.

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

Cette note d'information est tenue à jour et peut être modifiée à tout moment par SERVIOR pour des raisons liées à la législation applicable ou aux traitements de données personnelles réalisés. Vous serez informés par écrit de tout changement apporté à cette note d'information.

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?

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

- Lorsque cela est nécessaire pour exécuter nos contrats (et/ou les étapes précontractuelles):

- Vérifier l'identité et les adresses de nos prestataires de services;
- Respecter nos obligations contractuelles;
- Vous rémunérer pour vos services;
- Communiquer avec 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 les intérêts, les droits fondamentaux ou les libertés des personnes concernées:

- La conformité interne à nos politiques et processus;
- Nos dossiers internes;
- Protéger la sécurité et l'intégrité de nos systèmes informatiques.

Compte tenu des objectifs spécifiques pour lesquels SERVIOR envisage le traitement de vos données personnelles, SERVIOR ne prévoit pas d'obtenir votre consentement. Si nous avons besoin de votre consentement pour traiter vos données personnelles, nous vous contacterons pour obtenir ce consentement. Dans le cas où le consentement est invoqué pour légitimer un traitement de données, il peut être retiré à tout moment.

4. QUELS TYPES DE DONNEES COLLECTONS-NOUS?

SERVIOR recueille des informations sur ses prestataires de services à différentes étapes de la relation contractuelle, soit: au cours du processus de sélection, à l'occasion de l'entrée en relation contractuelle ainsi qu'au cours de la relation contractuelle.

Certaines de ces informations sont collectées directement auprès de vous (par exemple, via les formulaires que nous vous demandons de remplir ou les contrats que nous vous demandons de signer). D'autres informations sont générées automatiquement lorsque vous utilisez ou interagissez avec les systèmes de SERVIOR (par exemple, lorsque vous vous connectez à notre réseau ou envoyez un e-mail qui est conservé dans nos systèmes). D'autres sont créées par des employés de SERVIOR ou fournies par des tiers.

Les informations que nous recueillons sur vous comprennent notamment:

- Votre nom, prénom, adresse postale, courriel (s), numéro de téléphone, numéro de TVA, coordonnées bancaires, etc.

Lorsque nous vous demandons de fournir des informations vous concernant, nous vous indiquerons si la fourniture des informations demandées est nécessaire au respect d'une obligation légale ou à l'exécution du contrat ou si, au contraire, elle est purement volontaire, auquel cas vous pourrez refuser de nous fournir ladite information.

Si cela n'est pas précisé, vous devez supposer que nous avons besoin de ces informations à des fins de gestion de la relation contractuelle ou de respect de nos obligations légales et réglementaires, et que vous êtes donc tenu de les fournir. Dans ces circonstances, le refus

de nous fournir les informations demandées pourrait entraîner la non-conclusion du contrat ou une rupture des relations contractuelles.

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, ou (ii) à notre DPO à l'adresse indiquée à la section 9 de la présente note d'information.

5. QUI AURA ACCES A 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.

Vos données personnelles peuvent être communiquées aux catégories de personnes suivantes, pour les finalités et selon les bases légales mentionnées ci-dessus:

- Institutions publiques (Administration de l'enregistrement et des données, Ministère de la Famille, Administration des contributions);

Avocats, auditeurs.

SERVIOR peut également être amené à dévoiler des données de ses prestataires de services 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 prestataires de services.

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.

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

Nous conserverons vos données personnelles durant toute la durée de votre contrat avec SERVIOR 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 réglementaire.

8. COMMENT MES DONNEES 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 son personnel 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.

9. 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 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 prestataires de services 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).*
- 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: (i) le traitement de vos données est basé sur votre consentement ou sur l'exécution du contrat; et que (ii) 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.