

FAQ - traitement de données à caractère personnel, protection des données et RGPD

1. Qu'est-ce que le RGPD et pourquoi a-t-il été édicté ?

Le General Data Protection Regulation (abrégé GDPR) ou, en français, Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen du 24 mai 2016 qui impose des obligations aux organisations en matière d'utilisation de données à caractère personnel. Ce règlement a pour objectif d'offrir une meilleure protection des données à caractère personnel des citoyens et un contrôle renforcé sur le traitement de leurs données à caractère personnel, en leur accordant entre autres des droits plus nombreux et plus solides en rapport avec leurs données à caractère personnel. Par ailleurs, le règlement impose des obligations plus claires et plus strictes aux entreprises qui traitent des données à caractère personnel. Le RGPD sera intégralement applicable à partir du 25 mai 2018.

2. Qu'entend-on par 'données à caractère personnel' ?

Le RGPD ne s'applique qu'au traitement de données à caractère personnel. On entend par données à caractère personnel toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement. Exemples de données à caractère personnel : nom, photo, date de naissance, numéro de registre national, adresse e-mail, numéro de compte bancaire, empreinte digitale, adresse IP.

3. Quels sont les changements instaurés par le RGPD ?

Le RGPD instaure un nouveau cadre visant à protéger les données à caractère personnel des citoyens. Les changements les plus importants et les plus pertinents sont les suivants :

- Changements des fondements juridiques (voir FAQ 4.) : pour les traitements basés sur le fondement juridique du consentement que la personne concernée (par exemple un client de Crelan) donne : le consentement doit être donné de façon libre, éclairée, univoque et spécifique. Concrètement, cela signifie pour Crelan qu'il doit demander le consentement formel au traitement de données de santé dans le cadre de l'octroi d'une assurance assurant le risque de décès (p. ex. assurance solde restant dû).
- Extension des droits des citoyens (RGPD art. 15-22) : dans l'ancienne loi belge sur la vie privée de 1992, les citoyens disposaient déjà d'une série de droits. Le RGPD les a encore développés et étendus. Ainsi, des nouveaux droits, le droit à la portabilité de vos données à caractère personnel par exemple et le droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (ou droit à l'oubli), ont été instaurés.
- Chaque organisation qui traite des données à caractère personnel doit tenir un registre de toutes ces activités de traitement (art. 30), une espèce d'inventaire des activités de traitement. Ce registre mentionne entre autres, pour chaque activité de traitement, les données à caractère personnel qui sont traitées, les finalités de ce traitement, les personnes dont proviennent les données à caractère personnel (la source) et la durée de la conservation des données.
- L'obligation pour les entreprises de démontrer le respect du RGPD. Entre autres en tenant un registre des activités de traitement, mais aussi en documentant les différentes procédures et l'organisation de formations RGPD pour le personnel. Les procédures dont il est question portent entre autres sur le traitement des fuites de données et des procédures visant à intégrer dès le départ les principes du RGPD dans les nouvelles activités (protection des données dès la conception - art. 25).
- L'approche basée sur les risques implique que certaines obligations résultant du RGPD varient en fonction du risque lié à l'activité de traitement. Le RGPD crée un espace pour parvenir à une solution sur mesure pour chaque organisation.
- La désignation d'un DPD (délégué à la protection des données) : le DPD aide l'organisation à respecter les dispositions du RGPD et surveille les traitements de données au sein de l'organisation. Toutes les organisations ne doivent pas désigner un DPD. La désignation est

obligatoire pour un organisme public, pour toute organisation qui est principalement chargée de l'observation à grande échelle, régulière et systématique de personnes physiques et pour une organisation principalement chargée du traitement à grande échelle de données sensibles (art. 37).

- Le non-respect des dispositions du RGPD est sanctionné par des amendes et sanctions pénales élevées (art. 83).

4. Qu'entend-on par un 'fondement juridique au traitement de données à caractère personnel' ?

Notre politique de protection des données fait régulièrement référence à l'existence d'un fondement juridique pour traiter des données à caractère personnel. Le RGPD a défini 6 critères, 'fondements juridiques'. Lorsqu'un responsable du traitement, dans le cas présent Crelan, souhaite traiter vos données à caractère personnel pour une finalité spécifique, 1 de ces 6 fondements juridiques doit exister pour pouvoir parler d'un traitement licite de données à caractère personnel. Les 6 fondements juridiques sont énumérés à l'article 6 du RGPD :

- La personne dont vous voulez traiter les données à caractère personnel a consenti à ce traitement ;
- Le traitement de données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre le responsable du traitement et la personne dont on veut traiter les données à caractère personnel ;
- Le traitement de données à caractère personnel est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;
- Le traitement de données à caractère personnel est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne dont vous voulez traiter les données à caractère personnel ;
- Le traitement de données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi le responsable du traitement ;
- Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement.

5. Quels sont mes droits en vertu du RGPD et comment puis-je les exercer à l'égard de Crelan ?

En tant que citoyen, vous disposez de différents droits en vertu du RGPD (RGPD art. 15 - 22) :

- Droit d'accès à vos données à caractère personnel :

Vous avez à tout moment le droit de savoir quelles données à caractère personnel vous concernant sont traitées et pour quelles finalités.

- Droit de rectification de vos données à caractère personnel :

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les rectifier.

Pour que vos données restent à jour, nous vous demandons de nous signaler toute modification (par exemple un déménagement ou le renouvellement de votre carte d'identité).

- Droit à l'effacement de vos données (droit à l'oubli) :

Vous avez le droit de demander à Crelan d'effacer vos données à caractère personnel, par exemple si vous soupçonnez que Crelan les a obtenues de manière illicite. Ce droit n'est toutefois pas absolu. Toute demande sera donc examinée au cas par cas. L'effacement peut éventuellement aussi entraîner l'impossibilité pour Crelan de continuer de vous fournir certains produits et services.

- Droit à la limitation du traitement de vos données :

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement spécifique de vos données à caractère personnel par Crelan, vous pouvez nous demander de mettre fin à ce traitement. Ce droit n'est toutefois pas absolu. Toute demande sera donc examinée au cas par cas.

- Droit à la portabilité de vos données :

Vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données à caractère personnel à un autre responsable du traitement.

Vous pouvez exercer ce droit lorsque trois conditions sont remplies simultanément :

- nous traitons vos données à caractère personnel sur la base du consentement ou d'un contrat ;
- il s'agit d'un traitement automatisé (sans documents papier) ; et
- vous fournissez vous-même les données.

- Droit d'opposition au traitement :

Vous avez le droit de vous opposer, sans aucune motivation, au traitement de vos données à des fins de marketing direct sur la base de l'intérêt légitime de Crelan.

En ce qui concerne les autres traitements fondés sur l'intérêt légitime de Crelan, le droit n'est pas absolu. Nous pouvons refuser votre demande par exemple lorsque Crelan a besoin des données pour gérer les risques ou détecter et gérer les abus ou la fraude. Vous devez dès lors motiver une telle demande par des motifs sérieux et justifiés.

- Droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage

Vous disposez également du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

Vous pouvez exercer ce droit lorsque la décision :

- est fondée exclusivement sur un traitement automatisé, sans intervention humaine. Cela signifie qu'une personne physique n'exerce aucun contrôle significatif sur la décision et ne peut la modifier ou l'annuler ;
- entraîne pour vous des effets juridiques ou vous affecte de manière significative de façon similaire.

Vous pouvez exercer vos droits gratuitement par e-mail adressé à privacy@crelan.be. Nous pouvons demander une copie de votre carte d'identité pour vérifier votre identité. Vous pouvez également adresser votre demande d'exercice de vos droits par courrier postal à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis, 251 à 1070 Bruxelles à l'attention du 'Data Protection and Privacy Office'.

6. Comment me désabonner aux bulletins d'information et autres actions de marketing ?

Dans le cadre de toute offre commerciale, nous vous indiquons comment vous opposer à leur réception. Par exemple, pour les offres commerciales par e-mail, vous pouvez vous désabonner en un simple clic.

7. Comment Crelan protège mes données ?

L'accès à vos données à caractère personnel n'est autorisé qu'aux personnes qui en ont besoin pour exécuter leurs tâches. Ces personnes doivent observer une stricte discrétion professionnelle et suivre étroitement toutes les prescriptions techniques en vue de garantir la confidentialité des données à caractère personnel.

Protéger les données signifie également prendre des mesures techniques afin d'éviter que des personnes non autorisées aient accès aux données, les traitent, les adaptent ou les détruisent. Crelan applique une politique de sécurité informatique pour gérer les risques. Nous utilisons en outre des techniques telles que l'agrégation ou le cryptage de données.

Nous faisons parfois appel à des sous-traitants spécialisés pour assurer des services, entre autres en ce qui concerne la gestion des clients, les paiements, les placements, les crédits et le stockage de données. Ces sous-traitants doivent suivre les instructions de Crelan et respecter sa politique de protection des données et nous nous assurons qu'ils ont uniquement accès à des données strictement nécessaires pour l'exécution de leur contrat.

8. Où puis-je trouver de plus amples informations à propos de la politique de Crelan en matière de traitement de mes données à caractère personnel ?

Vous trouverez de plus amples informations à propos de la manière dont Crelan traite et protège vos données à caractère personnel dans la déclaration détaillée de confidentialité de Crelan, disponible dans nos bureaux et sur le site Internet www.crelan.be/fr/Privacy. S'il vous reste des questions, vous pouvez contacter votre agent ou les poser par e-mail à privacy@crelan.be. Pour toute information complémentaire au sujet du traitement de vos données, vous pouvez vous adresser à la Commission de la protection de la vie privée.

Si vous estimez, à un moment donné, que Crelan porte atteinte à votre vie privée, vous pouvez envoyer une plainte à Crelan en cliquant sur le lien « [Traitement des plaintes](#) ». Si vous n'êtes pas d'accord avec le point de vue de Crelan, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données, rue de l'Imprimerie, 35 à 1000 Bruxelles.