

POBOS – Politique de confidentialité

POBOS SRL, ayant son siège social à 9831 Sint-Martens-Latem, Philippe de Denterghemlaan 44, et le numéro d'entreprise 0656.914.853., inscrite au registre des personnes morales à Gand, valablement représentée par Gauthier Agneessens en sa qualité de représentant permanent de la SRL Agau, administrateur délégué ;

ci-après dénommée le « responsable du traitement » ;

Déclare ce qui suit :

Le responsable du traitement reconnaît l'importance du traitement sécurisé des données à caractère personnel. Au moyen de la présente Politique de confidentialité, le responsable du traitement veut expliquer le traitement assuré aux données à caractère personnel vous concernant.

La présente Politique de confidentialité a été établie, le 11 mai 2018, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE (RGPD). Ce Règlement sera directement applicable en Belgique à partir du 25 mai 2018.

La présente Politique de confidentialité repose, entre autres, sur le principe des « Responsables conjoints du traitement ». Le client et POBOS sont des responsables du traitement au sens du RGPD. La présente Politique de confidentialité clarifie les obligations qui incombent aux deux parties. Les obligations du client sont dès lors explicitement clarifiées. Cependant, si le terme de « responsable du traitement » est utilisé dans le texte, il fait référence à POBOS.

1. Portée de la Politique de confidentialité

La présente Politique de confidentialité constitue une annexe au contrat-cadre entre le responsable du traitement et le client. La présente Politique de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat-cadre et est affichée sur les sites www.pobos.be et www.poboslink.be.

2. Définitions

Pour l'application de la présente Politique de confidentialité, les termes suivants auront la signification indiquée conformément au texte du RGPD.

- « Personne concernée » : la personne physique identifiée ou identifiable que POBOS aide, conseille ou accompagne.
- « Données concernant la santé » : toutes les données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, nécessaires pour fournir

POBOS – Politique de confidentialité

l'assistance ou les conseils les plus appropriés et/ou organiser le soutien psychosocial le plus adapté.

- « Données à caractère personnel sensibles » : toutes les données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, la religion ou les convictions philosophiques, l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.
- « Violation de données à caractère personnel » : une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.
- « Données à caractère personnel » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (la « personne concernée »). 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.
- « Pseudonymisation » : le traitement de données à caractère personnel de telle façon que celles-ci ne puissent plus être attribuées à une personne concernée précise sans avoir recours à des informations supplémentaires, pour autant que ces informations supplémentaires soient conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir que les données à caractère personnel ne sont pas attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.
- « Consentement de la personne concernée » : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.
- « Client » : toute entreprise, organisation, association et autorité publique avec laquelle POBOS a conclu un contrat de collaboration, au terme duquel les employés du client (peuvent) utiliser l'assistance organisée par POBOS.
- « POBOSlink » : le système de gestion de dossiers - portail clientèle de POBOS.
- « Intervenant » : un psychologue ou assistant social agréé (indépendant) qui est contractuellement lié à POBOS et qui effectue des missions d'accompagnement ou d'assistance pour le compte de POBOS.
- « 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.
- « 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,

POBOS – Politique de confidentialité

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. Dans le cadre de la présente politique de confidentialité, le responsable du traitement est POBOS SRL.

3. Le traitement des données à caractère personnel (sensibles) vous concernant

Le responsable du traitement garantit que les données à caractère personnel (sensibles) vous concernant :

- sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- sont collectées uniquement à des fins spécifiques, explicites et légitimes ;
- sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- sont exactes et, en cas de besoin, mises à jour ;
- sont conservées sous une forme qui ne permet pas d'identifier les personnes concernées plus longtemps que nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles sont traitées.
- Une sécurité appropriée est garantie aux données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, et ce à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées.

Le traitement des données à caractère personnel (sensibles) est nécessaire aux fins d'accompagnement à titre préventif, professionnel ou psychosocial, de l'appréciation de l'exactitude de la raison de l'appel ou de la description de la demande d'aide de la personne concernée, de diagnostic psychosocial, d'assurer l'aide, les conseils ou l'accompagnement.

Les données à caractère personnel (sensibles) traitées par le responsable du traitement concernent des données sur la santé physique ou mentale, en d'autres termes le problème psychique, l'incapacité de travail, l'appréciation de la réintégration (y compris via la 'note d'avis confidentiel'), les données psychologiques, la situation financière, les blessures après un accident grave, le mode de vie de la personne concernée...

Le responsable du traitement ne traitera que les données à caractère personnel qui sont strictement nécessaires pour l'exécution du service demandé.

Les données à caractère personnel que le responsable du traitement peut traiter sont, en fonction de la raison du signalement ou d'une demande d'aide spécifique :

POBOS – Politique de confidentialité

le nom, le prénom, l'âge, l'adresse, le sexe, le numéro d'identification du Registre national, le numéro d'adhésion à un fonds social ou une association professionnelle, le numéro de police d'assurance, la fonction dans l'entreprise, l'employeur, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et/ou le numéro de téléphone portable, le consentement écrit au partage d'informations avec des tiers qui sont utiles en vue d'une assistance ultérieure (sur la base du 'document destiné à la protection de la vie privée').

En outre, les données concernant la santé – physique et psychique – peuvent faire l'objet d'un traitement (notamment sur la base de la 'note d'avis confidentiel').

4. Consentement explicite de la (des) personne(s) concernée(s)

Dans le cadre des services organisés par POBOS, pour lesquels les données à caractère personnel sont demandées directement à la (aux) personne(s) concernée(s), le responsable du traitement (POBOS) informera préalablement la (les) personne(s) concernée(s) sur les éléments suivants (article 13, al. du RGPD) :

- L'identité et les coordonnées du responsable du traitement : SPRL POBOS – siège social : Philippe de Denterghemlaan 44 – 9831 Sint-Martens-Latem – info@pobos.be.
- La finalité du traitement : fournir une aide et des conseils adéquats et/ou organiser un accompagnement préventif et psychosocial professionnel dans le cadre d'événements choquants et/ou de problèmes psychosociaux au travail et dans la sphère privée.
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel :
 - o Les employés internes de POBOS, qui ont tous signé la charte 'Confidentialité et échange d'informations' et un 'contrat de confidentialité'.
 - o Les membres du réseau national de psychologues cliniques, qui sont tous légalement soumis au secret professionnel et ont tous souscrit au code de déontologie. Tous sont titulaires d'un visa, délivré par le SPF Santé publique, et d'un numéro d'agrément, délivré par la Commission des Psychologues.
 - o Les membres du réseau national des assistants sociaux, qui ont tous signé la charte 'Confidentialité et échange d'informations' et un contrat de confidentialité RGPD.
 - o Le point de contact unique – SPOC (Single Person of Contact) – et son/ses suppléant(s), désigné et habilité par le client (entreprise / organisation), qui a signé la charte 'Confidentialité et échange d'informations'.
 - o Le médecin traitant, le généraliste, le médecin du travail, qui sont tous légalement et professionnellement soumis au secret professionnel.

Tous ces destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel sont soumis aux mêmes obligations en matière de protection des données que celles découlant de la présente Politique de confidentialité.

- La manière d'exercer les droits de la (des) personne(s) concernée(s). Voir ci-dessous.

POBOS – Politique de confidentialité

- Le fait que la personne concernée a le droit de retirer son consentement à tout moment et la manière de procéder.
- Le fait que la personne concernée a le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle. Voir ci-dessous.
- La durée de conservation des données à caractère personnel : Voir ci-dessous.

5. DPO – Data Protection Officer

Monsieur Christian Agneessens a été nommé DPD (numéro d'enregistrement LV5TZVML auprès de l'Autorité de protection des données - GBA). Il peut être contacté à l'adresse e-mail info@pobos.be ou à l'adresse de SRL POBOS.

6. Activités de traitement

Création d'un dossier dans POBOSlink par le centre d'appel externe

- Un tiers (par exemple le SPOC d'un client) ou une personne concernée peut contacter le numéro d'urgence de POBOS en cas de besoin d'aide. Ce numéro d'urgence est géré par un centre d'appel externe.
- Chaque appel téléphonique est enregistré, ce qui est signalé à l'avance. En particulier, il est clairement indiqué que les personnes se sont adressées à POBOS et que les appels sont enregistrés à des fins de qualité. POBOS peut accéder aux enregistrements pour évaluer la qualité du service fourni par le centre d'appel externe. Les enregistrements sont automatiquement effacés au bout de 30 jours.
- A la suite d'une demande d'aide par téléphone, le centre d'appel externe créera un dossier au nom de la personne concernée dans le système de gestion de dossiers POBOSlink. Une fois le dossier complété par POBOS, le centre d'appel externe n'y aura plus accès.
- Un accord de traitement a été conclu entre POBOS et le centre d'appel externe.

Création d'un dossier dans POBOSlink par POBOS

- Pour toutes les demandes d'aide qui ne sont pas enregistrées par le centre d'appel externe, POBOS se chargera de créer un dossier dans POBOSlink.

La fiche d'enregistrement confidentielle

Après la création d'un dossier, le SPOC (personne de contact autorisée, qui a signé la charte « confidentialité et échange d'informations ») du client reçoit une « fiche d'enregistrement confidentiel » pour l'informer du nouveau dossier concernant la personne concernée. Le nom et les coordonnées de la personne concernée ne sont pas mentionnés si la personne a clairement exprimé le souhait de rester anonyme lors de l'enregistrement de sa demande d'aide.

POBOS – Politique de confidentialité

Compléter le dossier par l'intervenant de POBOS

L'Intervenant (psychologue indépendant ou assistant social) qui s'occupe d'un dossier au nom de POBOS est considéré comme le coresponsable du traitement. Dans la case libre du dossier (dans POBOSlink), l'Intervenant traitant ne peut introduire que des données pertinentes pour les objectifs de travail de POBOS et utiles à l'accompagnement de la personne concernée.

Utilisation des outils de détection « POBOS Trauma Scan » et « POBOS Burnout Scan ».

Les outils de détection - « POBOS Trauma Scan » et « POBOS Burnout Scan » - peuvent être utilisés sans restriction, autant que nécessaire. Les résultats des scans ne sont pas conservés et appartiennent exclusivement à la personne qui remplit le questionnaire. Ces deux outils de détection peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.pobos.be.

7. La durée de conservation

Les données à caractère personnel ne sont conservées que pendant la période nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement.

Le responsable du traitement observe régulièrement que les personnes concernées recontactent POBOS parfois plusieurs années après une première demande d'aide pour introduire une nouvelle demande d'aide, en demandant notamment à être accompagnées par le même intervenant. Dans certaines situations spécifiques d'accidents du travail ou d'agressions, de catastrophes et d'attentats, les procédures judiciaires peuvent parfois durer de nombreuses années.

Par conséquent, afin de pouvoir assurer à la personne concernée dans le besoin le meilleur service possible, la période de conservation des données à caractère personnel relatives aux dossiers psychosociaux est fixée à 20 ans, ce qui correspond à la période de conservation légale.

POBOS prévoit un nettoyage annuel au cours duquel les données qui ne sont plus essentielles seront effectivement supprimées ou rendues anonymes.

Les données à caractère personnel obtenues dans le cadre d'une candidature à un poste vacant interne et/ou d'une candidature (spontanée) pour rejoindre le réseau POBOS en tant qu'intervenant seront complètement supprimées sur tous les supports disponibles au moment où elles ne seront plus pertinentes par rapport au poste vacant ou à la candidature.

8. Le traitement des données à caractère personnel à des fins de prospection

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel à des fins de prospection, le responsable du traitement garantit que ces données ne sont utilisées qu'à des fins

POBOS – Politique de confidentialité

d'organisation des services de bien-être de POBOS, et donc jamais à des fins commerciales ou de marketing pur.

A cet égard, les données personnelles sont utilisées pour envoyer aux personnes concernées une enquête de satisfaction, d'une part au moment de la clôture du dossier par l'Intervenant et d'autre part environ un an après l'ouverture du dossier. Les résultats de ces deux enquêtes de satisfaction font l'objet d'un traitement interne et ne servent qu'à améliorer la qualité des services offerts par POBOS. Les résultats globaux anonymisés et non identifiables (« Pseudonymisation ») sont mis à la disposition des Clients.

9. Les mesures techniques et organisationnelles appropriées

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des données à caractère personnel se fasse en toute sécurité.

Le responsable du traitement garantit de prendre toutes les mesures, conformément à l'article 32 du RGPD, qui concernent notamment :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel.
- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité constantes des systèmes et des services de traitement.
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique. POBOS a conclu à cet effet un contrat de partenariat avec un fournisseur informatique externe et assure une sauvegarde externe mensuelle.
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

En ce qui concerne les mesures techniques et organisationnelles spécifiques, nous indiquons ci-après les mesures principales qui ont été prises :

- le certificat HTTPS en ce qui concerne www.pobos.be et www.poboslink.be. Tout le flux web est crypté. Les certificats Wildcard sont renouvelés chaque année ;
- la confirmation des conditions d'utilisation au moment de la connexion ;
- l'hébergement du serveur VPS avec les ports 80 (http) et 443 (https) ouverts. La protection du « end-point » est assurée ;
- l'hébergement du serveur VPS en Allemagne -> Europe ;
- l'utilisation de Health-one (cryptage) pour l'envoi de données aux médecins généralistes ;
- la sauvegarde mensuelle sur un disque dur externe (conservé dans une armoire verrouillée) ;

POBOS – Politique de confidentialité

- l'utilisation de mots de passe 'complexes' et la vérification en deux étapes sur les ordinateurs internes de POBOS ;
- l'utilisation de la vérification en deux étapes sur www.poboslink.be ;
- un antivirus / antispam à plusieurs niveaux (pare-feux, serveurs, systèmes de messagerie) (Bitdefender – license certificate via Vanmarcke SRL) ;
- la protection contre toute intrusion physique et électronique dans les bureaux de POBOS ;
- des armoires verrouillables dans lesquelles les données sur des supports papier sont conservées.

10. Fondements juridiques

Il est nécessaire que le responsable du traitement ait accès aux données à caractère personnel (sensibles) de la personne concernée, d'une part pour pouvoir enregistrer et ouvrir un dossier en vue de commencer un accompagnement et, d'autre part, pour pouvoir désigner l'intervenant le plus approprié en fonction de la raison de l'appel.

Aucun dossier ne peut être créé sans les données personnelles (sensibles) nécessaires.

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution du contrat que POBOS a conclu avec le Client.

Si la personne concernée contacte elle-même POBOS, elle donne automatiquement son accord et son mandat à POBOS pour traiter ses données personnelles (sensibles) sur la base du fondement juridique décrit précédemment.

Si un tiers contacte POBOS au nom ou au bénéfice de la personne concernée et que cette dernière accepte le déclenchement d'un accompagnement en participant au suivi, la personne concernée confirme qu'elle accepte l'offre d'assistance de son plein gré et, sur la base du fondement juridique décrit précédemment, la personne concernée approuve automatiquement le traitement de ses données à caractère personnel (sensibles) et mandate POBOS à cet effet.

Pour connaître les modalités de collecte des données à caractère personnel (sensibles), veuillez-vous reporter à la section 6.

11. Les droits de la (des) personne(s) concernée(s)

Dans le cadre du RGPD, les personnes concernées ont les droits suivants en ce qui concerne les données à caractère personnel les concernant :

- droit d'accès ;
- droit de rectification des données à caractère personnel inexactes et/ou incomplètes ;

POBOS – Politique de confidentialité

- droit à l’effacement (‘droit à l’oubli’) ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit à la portabilité des données ;
- droit d’opposition.

Le consentement au traitement des données à caractère personnel peut être retiré à tout moment en le notifiant à info@pobos.be. Le retrait du consentement au traitement des données à caractère personnel peut entraîner la cessation et la clôture du dossier de la personne concernée. Le cas échéant, l’intervenant et/ou le client seront informés par POBOS par e-mail.

Le responsable du traitement garantit que la demande sera traitée dans un délai d’un mois suivant sa réception. Ceci conformément aux obligations stipulées à l’article 12, al. 3 du RGPD. Selon la complexité de la demande et le nombre de demandes reçues, ce délai peut, en cas de besoin, être prolongé de deux mois supplémentaires. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation dans un délai d’un mois à compter de la réception de la demande.

Si la personne concernée constate qu’un des sous-traitants ou qu’un des tiers (voir point 4. – 3^e al.) traite des données à caractère personnel en violation du RGPD, elle peut en informer le responsable du traitement via info@pobos.be. Le responsable du traitement, après avoir été informé d’une telle plainte, contactera dans les 3 jours ouvrables le sous-traitant ou le tiers incriminé. Dans un délai d’un mois après la réception de la plainte, le responsable du traitement informera la personne concernée sur la suite qui lui est assurée.

En ce qui concerne l’exercice d’un des droits relatifs à son dossier psychosocial, la personne concernée est tenue de respecter la procédure interne suivante auprès du responsable du traitement :

- introduire une demande par lettre recommandée, envoyée à l’administrateur délégué de la SPRL POBOS à l’adresse susmentionnée du siège social ;
- joindre une copie de la carte d’identité.

La personne concernée peut consulter le site web de l’Autorité de protection des données à l’adresse suivante pour obtenir de plus amples informations et des lettres modèles : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/vie-privee/quels-sont-mes-droits->

La personne concernée a, conformément à l’article 77 du RGPD, le droit de déposer une plainte directement auprès de l’Autorité de protection des données, si elle estime que les données à caractère personnel la concernant ne sont pas protégées et/ou traitées par le responsable du traitement dans le respect du RGPD.

POBOS – Politique de confidentialité

12. Mesures en cas de violation de données à caractère personnel

Le responsable du traitement a l'obligation de signaler aux autorités de contrôle belges compétentes dans les 72 heures toute violation de données à caractère personnel. Ceci vaut à moins qu'il soit improbable que la violation des données à caractère personnel implique un risque pour les droits et les libertés de la (des) personne(s) concernée(s).

Le responsable du traitement informe le client, sans retard déraisonnable, dès qu'il a eu connaissance d'une violation de données à caractère personnel. Il est convenu que le responsable du traitement et le client communiquent et se concertent mutuellement dans un délai de 48 heures, après avoir pris connaissance de la violation des données à caractère personnel, pour décider de transmettre ou non la violation aux autorités de contrôle belges compétentes.

L'obligation ci-dessus s'applique également si le responsable du traitement, par exemple suite à un dépôt de plainte par une personne concernée, prend effectivement connaissance d'une violation de données à caractère personnel chez le sous-traitant ou le tiers désigné.

Lorsqu'une violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, le responsable du traitement communique la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, conformément à l'article 34 du RGPD.

Le client et le responsable du traitement collaborent avec l'autorité de contrôle belge compétente pour fournir les informations nécessaires et limiter les conséquences de la violation.

13. Autres dispositions

En cas de nullité d'une ou de plusieurs dispositions de la présente Politique de confidentialité, les autres dispositions restent pleinement en vigueur.

La présente Politique de confidentialité est régie par le droit belge. Les parties soumettront leurs litiges relatifs à la présente Politique de confidentialité exclusivement aux tribunaux de Gand.

Le responsable du traitement garantit de fournir au client le soutien nécessaire et les informations utiles afin de démontrer qu'il respecte ses obligations en vertu du RGPD. Cette obligation d'information ne s'étend pas aux informations qui sont confidentielles ou qui, pour des raisons légales, ne peuvent pas être communiquées au Client.

POBOS – Politique de confidentialité

Le responsable du traitement fournira également la coopération nécessaire en cas d'audit effectué auprès du responsable, à la demande du client ou d'un contrôleur habilité par celui-ci. Le client supporte les frais du contrôleur désigné et de la réalisation de l'audit. L'audit se limitera toujours aux systèmes du responsable du traitement qui sont utilisés pour procéder aux traitements.

Fin de la politique de confidentialité - dernière modification le 15 janvier 2024