



Déclaration de confidentialité

Activités de marketing

Nous respectons votre vie privée

Version 01.01.2022



Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Responsables du traitement	3
3.	Pourquoi et sur quelle base vos données sont-elles traitées ?	3
3.1.	Approche commerciale personnelle :	3
3.2.	Profilage des clients	4
3.3.	Optimisation de notre communication	4
3.4.	Prospection de nouveaux clients :	5
3.5.	Améliorer nos services	5
4.	Quelles données sont traitées ?	5
5.	Quelles sont nos sources d'information ?	6
6.	Sécurité et confidentialité	6
7.	À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?	6
8.	Qui sont nos sous-traitants ?	7
9.	Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?	7
10.	Combien de temps vos données sont-elles conservées ?	7
11.	Quels sont vos droits à la vie privée ?	8
11.1.	Droit de regard	8
11.2.	Droit de rectification des données à caractère personnel	8
11.3.	Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)	8
11.4.	Droit d'opposition à certaines utilisations des données	9
11.5.	Droit d'opposition au traitement automatisé	9
11.6.	Droit de transmettre vos données à une tierce partie	9
12.	Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?	9
12.1.	Droit de rectification de vos données	9
12.2.	Droit de regard, d'effacement, d'opposition (prise de décision automatisée incluse)	9
12.3.	Vous avez une question ou une plainte ?	10
12.4.	Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?	10
13.	Êtes-vous soumis à des décisions automatisées ?	10
14.	Modification	10

1. Introduction

Helan attache une grande importance à la protection de votre vie privée et s'efforce de traiter les (vos) données à caractère personnel de manière légale, équitable et transparente. La présente déclaration vise à vous informer quant à la façon dont Helan traite les données à caractère personnel.

Pour de plus amples informations sur la législation sur la vie privée, veuillez consulter le site web de l'Autorité belge de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be.

2. Responsables du traitement

Mutualité libre Helan Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Numéro d'entreprise : 0411.696.011	Helan Aide-ménagère Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Numéro d'entreprise 877.059.944
Helan Crèches Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Numéro d'entreprise : 0464.151.037	ASBL Boutique de soins Helan Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Numéro d'entreprise : 0420.367.316

Ci-après dénommés collectivement « Helan », agissent chacun indépendamment en tant que responsable du traitement pour les traitements suivants qui s'inscrivent dans le cadre de leurs activités quotidiennes de marketing.

Conformément au Règlement général européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), nous avons désigné un délégué à la protection des données (DPD). Notre DPD peut être contacté par e-mail adressé à privacy@helan.be, par courrier envoyé à Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges ou par le biais de notre site web.

3. Pourquoi et sur quelle base vos données sont-elles traitées ?

Helan traite toutes les données à caractère personnel, tant des clients que des prestataires de services, des prospects ou des tiers, qui sont nécessaires à la réalisation des principaux objectifs suivants dans le cadre de :

- la gestion de votre dossier client
- du respect des dispositions légales ou réglementaires auxquelles elle est soumise
- et/ou dans le cadre de son intérêt légitime, en mettant toujours en balance cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

Lorsque le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour l'une des raisons susmentionnées, nous vous demanderons explicitement votre consentement. Par exemple, lors de l'installation de cookies (externes et internes à l'exception des cookies strictement nécessaires), nous demandons votre consentement explicite au moyen de la bannière cookies.

Nous traitons, en particulier, vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

3.1. Approche commerciale personnelle :

Comme l'envoi de lettres, de dépliants, de bulletins d'information ou d'e-mails contenant une offre personnalisée.

- La présentation d'offres personnalisées sur notre site web ou nos applications mobiles et ceux des partenaires avec lesquels nous travaillons.
- La fourniture de publicités ciblées après avoir visité notre site web (reciblage).
- De plus amples informations sur notre politique en matière de cookies et sur les partenaires avec lesquels nous travaillons sont disponibles sur notre site web : <https://www.helan.be/fr/presentons-nous/information-juridique/declaration-de-cookie/>

Afin de vous proposer les produits et services les plus pertinents, et sur la base de notre intérêt légitime, nous pouvons :

- Analyser les informations que nous recueillons à votre sujet lorsque vous visitez notre site web, par exemple.
- Analyser vos besoins potentiels en matière de produits ou de services (nous pouvons, par exemple, vous contacter pour discuter de produits ou de services correspondant à votre profil).
- Utiliser votre comportement d'utilisateur de nos produits et services dans nos analyses (p. ex. remboursement dans le cadre d'avantages complémentaires).
- Identifier les moments clés où des produits ou services financiers spécifiques sont pertinents pour vous (comme la naissance de votre enfant, votre premier emploi, etc.).
- Évaluer vos centres d'intérêt, par exemple, en fonction des simulations que vous effectuez sur notre site web.
- Nous analysons également les résultats de nos activités de marketing afin de mesurer la pertinence et l'efficacité de nos campagnes.
- Mesurer l'efficacité et la portée des publicités ciblées de la Mutualité libre Helan (mesure de l'impact publicitaire).
- Limiter la fréquence d'affichage des publicités de Helan pour les visiteurs des sites web de la Mutualité libre Helan couvrant différents domaines (plafonnement de la fréquence).

3.2. Profilage des clients

Afin de mieux adapter le ciblage de ses campagnes aux profils appropriés, la Mutualité libre Helan peut également importer des listes de clients existants dans Facebook et le compte Google AdSense. Ces données sont anonymisées ; ce processus est également appelé « hachage ». Le hachage est une méthode de sécurité cryptographique qui transforme vos données, par exemple une adresse e-mail, en codes aléatoires et irréversibles. De cette manière, ces données ne permettent plus de remonter à une personne.

- **Google AdSense**
Les données privées de nos clients sont importées en texte brut, et hachées dans le fichier (adresse e-mail) sur nos ordinateurs à l'aide de l'algorithme SHA256. Elles sont ensuite envoyées en toute sécurité aux serveurs de Google. Plus d'informations : <https://support.google.com/google-ads/answer/6276125?hl=fr>
- **Publicités Facebook**
La liste téléchargée n'utilise que l'adresse e-mail du client pour trouver des correspondances. Les informations contenues dans la liste des clients sont hachées afin qu'elles ne puissent plus être associées à une personne. Plus d'informations : <https://www.facebook.com/business/help/170456843145568?id=2469097953376494>

3.3. Optimisation de notre communication

- L'envoi de bulletins d'information contenant des conseils de santé personnalisés, des modifications dans la législation...
- Nous utilisons les données relatives à vos transactions afin de mieux comprendre l'utilisation de nos services et de pouvoir les améliorer. Lorsque vous vous affiliez, par exemple, nous vérifions si vous utilisez également nos services en ligne, tels que l'Appli et MonHelan.

3.4. Prospection de nouveaux clients :

Helan peut, par le biais de divers canaux, tels que des concours, des campagnes promotionnelles en ligne (p. ex. des bannières en ligne, des publipostages d'affiliation, des publicités Google, des publicités natives, des publicités Facebook, etc.), des événements, des foires commerciales et l'achat de données auprès d'entreprises spécialisées, collecter des données sur des personnes qui ne sont pas encore clientes de Helan dans le but de leur proposer l'offre la plus pertinente des produits et services de Helan. Le cas échéant, nous imposerons contractuellement votre consentement explicite aux tierces parties qui collectent en notre nom vos données à caractère personnel. Helan procède au suivi de la prospection dans CRM Microsoft Dynamics.

3.5. Améliorer nos services

Helan peut envoyer des enquêtes à ses clients via Hello Customer et Checkmarket afin d'évaluer, par exemple, leur satisfaction à l'égard des services proposés. Helan utilise ces informations pour améliorer ses services.

4. Quelles données sont traitées ?

Dans le cadre de ses différentes activités de marketing, Helan peut traiter les données à caractère personnel suivantes : données d'identification personnelle (noms, adresse, numéro de téléphone, etc.), données d'identification électronique (adresse IP, cookies, moments de connexion), hobbies et intérêts, habitudes de consommation, caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition du ménage, affiliations (à des mutualités).

Helan peut également prendre connaissance des données à caractère personnel suivantes :

- **Données du registre national** : numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, date et lieu de naissance, sexe, nationalité, lieu de résidence principal, date et lieu de décès, état civil, composition du ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription)

Les systèmes qui nous permettent d'analyser nos pages sur le site web, etc., peuvent prendre connaissance des données suivantes :

- l'adresse IP de l'appareil (consultée et enregistrée dans un format anonymisé), l'identifiant de l'appareil, l'identifiant utilisateur, la résolution et la largeur de l'écran de l'appareil, le type d'appareil (moyens d'identification de l'appareil), l'heure de la visite, les éventuelles visites répétées, le système d'exploitation et le type de navigateur (moyens d'identification du client), la localisation géographique, la langue préférée, les actions de la souris (mouvements, emplacement et clics), les frappes, l'URL et le domaine de référence, les clics sur des événements, les données comportementales, telles que les pages visitées, la langue préférée utilisée pour afficher la page web, la date et l'heure auxquelles les pages web ont été consultées.
- Rapports sur les types de personnes qui consultent nos publicités, sur les performances des publicités, etc., mais aucune information susceptible de vous identifier personnellement (comme votre nom ou votre adresse e-mail) n'est partagée, à moins que vous n'en ayez donné l'autorisation à Facebook. En tant qu'annonceurs, nous avons toutefois accès à des informations démographiques et à des informations sur les centres d'intérêt, afin de mieux cerner le public cible.
<https://www.facebook.com/privacy/explanation>

5. Quelles sont nos sources d'information ?

Vos données proviennent principalement :

- De vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vous
- Des prestataires de soins dans le cadre du traitement des plaintes
- Des prestataires de services en relation contractuelle directe avec la Mutualité libre Helan, Helan Aide-ménagère, Helan Crèches, Helan Boutique de soins
- Entreprises de marketing spécialisées : Google Analytics, Google Optimize, Clarity, Hotjar, Tryinteract, Google Doubleclick, Facebook, DPG media, Google Adsense, TradeDoubler, Online Activity, Outbrain, Flexmail, Active Campaign, Manufast (lettres, cartes postales), Checkmarket et Hello Customer pour les enquêtes
- Nos systèmes : site web (Magnolia), formulaires sur le site web, outils en ligne, tels que le module de rendez-vous où vous saisissez vous-même vos données.
- Scriptmanager pour transférer nos formulaires vers CRM Microsoft Dynamics
- CRM Microsoft Dynamics pour le suivi des prospects
- Tableau pour le reporting des résultats de CRM Microsoft Dynamics

6. Sécurité et confidentialité

Seules les personnes habilitées à cet effet ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Ces personnes ne peuvent utiliser les données que si et dans la mesure où cela est nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Elles sont rigoureusement tenues au secret professionnel et au respect de toutes les prescriptions techniques visant à préserver la confidentialité des données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

Helan prend des mesures techniques et organisationnelles internes pour empêcher que les données (à caractère personnel) tombent entre les mains de personnes non autorisées et soient traitées par elles, ou qu'elles soient modifiées ou détruites accidentellement. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont sécurisés conformément aux règles internes.

7. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Nous traitons vos données avec le plus grand soin et nous partageons uniquement les données qui sont nécessaires pour vous fournir le meilleur service.

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou à vos représentants légaux (y compris l'administrateur provisoire) ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, etc.) mandaté à cet effet à votre demande, et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel de la santé de votre choix
- à d'autres entités du groupe Helan : Mutualité libre Helan, Helan Aide-ménagère, Helan Crèches, Helan Aide familiale, Helan Boutique de soins
- à notre SMA « MLOZ Insurance »
- à notre réviseur d'entreprises et à nos auditeurs externes, qui sont tous liés par une obligation de confidentialité
- à nos avocats et au tribunal, en cas de litiges
- aux autorités judiciaires ou enquêtrices, telles que la police, les procureurs, les tribunaux, les organes d'arbitrage ou de médiation, à leur demande expresse
- à toute institution susceptible de vous accorder un avantage lorsque vous bénéficiez d'un statut privilégié (cf. section « Profilage »)
- à un tiers dûment autorisé (par la loi, un contrat, une autorisation, un consentement)
- à vos créanciers dans le cadre d'une procédure exécutoire
- à nos sous-traitants

8. Qui sont nos sous-traitants ?

Helan fait appel aux sous-traitants suivants pour vous garantir un service optimal :

- Des prestataires de services informatiques tels que MLOZ IT
- Des prestataires de services avec lesquels un accord de coopération et un accord de sous-traitance ont été conclus, tels que Duke&Grace, Cronos (Magnolia), Active Campaign, SalesManago...
- nos avocats et huissiers de justice
- à Manufast ou bpost et DPXS, pour l'envoi et le transport de nos documents et lettres
- Hello Customer et Checkmarket pour les enquêtes de satisfaction

Vous pouvez demander une liste complète des sous-traitants via privacy@helan.be

Dans les cas susmentionnés, nous veillons à ce que les tiers n'aient accès qu'aux données à caractère personnel dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches spécifiques. Nous veillons également à ce que ces tiers s'engagent à utiliser les données de manière sûre et confidentielle et conformément à nos directives.

En aucun cas, nous ne vendons vos données à caractère personnel à des tiers.

9. Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?

Non, sauf si vous y avez explicitement consenti.

10. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Nous nous efforçons de ne pas conserver vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Vos données d'identification, en tant que membre de Helan, sont conservées à partir de votre affiliation à Helan. Il n'y a pas de durée de conservation générale, celle-ci varie en fonction des circonstances. En règle générale, vos données sont conservées pendant 3 à 30 ans, en fonction des directives et de la législation en vigueur et conformément à la base juridique susmentionnée.

Nous pouvons également conserver vos données à caractère personnel à titre de preuve dans le cadre d'éventuelles procédures judiciaires. Dans un tel cas, ces données à caractère personnel ne seront pas utilisées de manière active.

Nous conservons ainsi vos données à caractère personnel, en tant que client potentiel, pendant une durée maximale de 3 ans.

11. Quels sont vos droits à la vie privée ?

Lorsque vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, vous pouvez exercer différents droits.

11.1. Droit de regard

Vous avez, à tout moment, le droit de savoir si Helan traite ou non vos données à caractère personnel, et si nous les traitons, de consulter ces données et d'obtenir des informations complémentaires sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (à savoir les destinataires dans les pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères de détermination de ce délai ;
- l'existence de vos droits à la vie privée ;
- le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle ;
- les informations dont nous disposons concernant la source des données si nous obtenons des données à caractère personnel par le biais d'un tiers ; et
- l'existence d'une prise de décision automatisée.

Vous pouvez consulter vous-même certaines données via MonHelan.

Vous êtes également en droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, dans une forme compréhensible.

Si vous exercez votre droit de regard, Helan vous fournit un aperçu aussi complet que possible de vos données. Il est possible que certaines données à caractère personnel provenant de fichiers de sauvegarde classiques, de fichiers journaux, de fichiers d'historique ou d'archives ne soient pas incluses dans cet aperçu. Ces données ne font pas partie des données à caractère personnel couramment traitées et ne sont donc pas immédiatement disponibles. Elles ne peuvent donc pas non plus être communiquées. Elles seront toutefois supprimées de ces fichiers conformément aux processus de nettoyage standard.

Les dispositions légales ne nous permettent pas de vous communiquer directement vos données médicales. Pour obtenir ces données, vous devez vous adresser à votre médecin traitant.

11.2. Droit de rectification des données à caractère personnel

Vous êtes en droit d'obtenir sans délai la rectification de données à caractère personnel incomplètes, erronées, inappropriées ou obsolètes.

Afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons instamment de nous signaler toute modification, comme un déménagement ou un changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone.

Vous pouvez directement rectifier vous-même certaines données via MonHelan.

11.3. Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel dans un délai raisonnable si vous présumez que Helan traite certaines données de manière illicite.

Veillez toutefois noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données à caractère personnel demandées, par exemple, lorsque leur traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis.

11.4. Droit d'opposition à certaines utilisations des données

Vous avez le droit, sur la base de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, si le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Helan ou s'inscrit dans le cadre de l'intérêt général. Helan arrêtera le traitement de vos données à caractère personnel, sauf si Helan peut démontrer des motifs impérieux et justifiés (p. ex. dans le cadre de la lutte contre la fraude) pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est en rapport avec le fait d'intenter, d'exercer ou d'étayer une action en justice (p. ex. le dépôt d'une requête auprès d'un tribunal).

11.5. Droit d'opposition au traitement automatisé

Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés, sans intervention humaine, par exemple, en cas d'octroi d'une intervention majorée pour soins médicaux.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez contacter Helan et lui faire savoir pourquoi vous contestez l'évaluation.

11.6. Droit de transmettre vos données à une tierce partie

Vous êtes en droit de demander que les données à caractère personnel, que vous avez vous-même fournies à Helan, vous soient transférées ou soient directement transmises à une tierce partie. Dans le cas d'un transfert de données entre mutualités, celles-ci s'arrangent entre elles par le biais de la procédure de mutation.

La législation sur la vie privée prévoit toutefois certaines restrictions à ce droit, qui font qu'il ne s'applique pas à toutes les données.

12. Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?

12.1. Droit de rectification de vos données

Par les canaux habituels : agence, site web, MonHelan.

12.2. Droit de regard, d'effacement, d'opposition (prise de décision automatisée incluse)

Par le biais du formulaire de contact disponible dans votre compte MonHelan (uniquement pour les personnes concernées, titulaires d'un compte MonHelan actif), notre site web ou les agences Helan.

Pour exercer votre droit d'accès, et pour éviter toute divulgation illicite de vos données à caractère personnel, nous sommes tenus de vérifier votre identité. Une copie recto verso de votre carte d'identité vous sera demandée.

12.3. Vous avez une question ou une plainte ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données (DPD) de différentes manières :

- par le biais du formulaire web <https://www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions/gdpr/>
- le formulaire de contact dans MonHelan (comme décrit ci-dessus)
- par e-mail : privacy@helan.be
- par lettre : Helan, à l'attention du Délégué à la protection des données, Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges.

Vous souhaitez plus d'informations ou vous contestez l'avis de Helan ? Dans ce cas, n'hésitez pas à consulter le site de l'Autorité belge de protection des données, www.autoriteprotectiondonnees.be. Vous pouvez également y déposer une plainte.

12.4. Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?

Lorsque vous introduisez votre demande de manière électronique, les informations sont, si possible, fournies de manière électronique, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement. Nous vous fournissons en tout cas une réponse succincte, transparente, compréhensible et facilement accessible.

En cas d'exercice de votre droit de regard, vos données seront transmises par le biais de votre compte MonHelan ou remises en mains propres dans votre agence Helan.

Nous réagissons le plus rapidement possible à votre demande et en tout cas dans le mois qui suit la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et du nombre de demandes, le délai peut, si nécessaire, être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois qui suit la réception de la demande.

13. Êtes-vous soumis à des décisions automatisées ?

Dans le cadre des différentes activités opérationnelles susmentionnées, vous ne faites pas l'objet d'une décision automatisée.

14. Modification

Helan peut, de temps à autre, modifier cette politique de confidentialité, par exemple, à la suite de nouvelles activités de traitement de Helan. Nous vous invitons donc à toujours consulter la version la plus récente de cette politique sur notre site web. Il va de soi que nous vous informerons préalablement, par le biais de notre site web ou d'autres canaux de communication courants, de toute modification au niveau du contenu, et lorsque la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de contradiction, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services spécifiques de Helan prévalent sur la présente politique de confidentialité.