



Société Mutualiste régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres pour la Région wallonne

Chaussée de Charleroi 145

1060 Bruxelles

Déclaration de confidentialité en matière de respect de la vie privée

Troisième version
15 juin 2021

Déclaration de confidentialité en matière de respect de la vie privée

Afin de pouvoir vous proposer un bon service, nous travaillons avec des données à caractère personnel. Le but de cette déclaration relative à la vie privée est de vous procurer plus d'explications sur la façon dont nous traitons les données à caractère personnel dont nous disposons.

Cette déclaration relative à la vie privée s'applique au traitement de données à caractère personnel par la Société Mutualiste régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres pour la Région wallonne.

Il est important pour nous de traiter vos données à caractère personnel méticuleusement, et nous le faisons donc conformément à la législation européenne relative à la vie privée (le Règlement général sur la protection des données, RGPD ou GDPR en abrégé) et à la législation des états membres.

Définitions

Données à caractère personnel

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée») (donc, par ex., pas une association). 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.

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, 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 de données à caractère personnel.

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.

Responsable du traitement

Le but unique de la Société Mutualiste Régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres de la Région wallonne est d'accomplir les missions des organismes assureurs pour :

- les compétences dévolues à la Région wallonne en vertu de la loi spéciale du 6 janvier 2014 et du décret spécial du 3 avril 2014 relatif aux compétences de la Communauté française dont l'exercice est transféré à la Région wallonne et à la Commission communautaire française, du décret wallon du 11 avril 2014 relatif aux compétences de la Communauté française dont l'exercice est, suite à la sixième réforme de l'Etat, transféré à la Région wallonne et à la Commission communautaire française, et du décret du 11 avril 2014 portant assentiment de l'accord de coopération cadre en matière de santé et d'aide aux personnes, conformément aux dispositions du décret sur la protection sociale wallonne et ses arrêtés d'exécution et de tout autre décret wallon par lequel la Région wallonne confierait de nouvelles missions à la Société Mutualiste Régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres de la Région wallonne ;
- les compétences dévolues à la Fédération Wallonie Bruxelles pour les matières santé restées de sa compétence en vertu du décret spécial du 3 avril 2014 relatif aux compétences de la Communauté française.

En application des articles 3 et 43 bis, §1er de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités ainsi que du Code wallon du 29 septembre 2011 de l'action sociale de la santé, la Société Mutualiste Régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres de la Région wallonne doit instaurer au moins un service qui a pour but :

- a) l'intervention financière pour leurs titulaires et les personnes à leur charge, dans les frais résultant de la prévention et du traitement de la maladie et de l'invalidité ou l'octroi d'indemnités en cas d'incapacité de travail ou lorsque se produit une situation en vertu de laquelle le bien-être physique, psychique ou social peut être encouragé,
- b) l'octroi d'aide, d'information, de guidance et d'assistance en vue de promouvoir le bien-être physique, psychique et social, entre autre par l'accomplissement des missions reprises ci-dessus.

Les services visés aux points a) ou b) doivent répondre aux critères repris à l'article 67, alinéa 1^{er}, de la loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire.

La Société Mutualiste régionale de l'Union Nationale des Mutualités Neutres pour la Région wallonne (ci-après dénommée « la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne »), sise Chaussée de Charleroi 145 à 1060 Bruxelles, n° d'entreprise 0713.674.629 agit en tant que responsable de traitement pour les données à caractère personnel d'assurance.

Conformément au Règlement Européen du 27 avril 2016 sur la Protection des Données (« RGPD »), la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne a désigné un délégué à la protection des données. Le délégué à la protection des données est joignable par courriel à l'adresse suivante : privacy@union-neutre.be, ou par courrier adressé à l'adresse suivante : Chaussée de Charleroi 145 à 1060 Bruxelles.

Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

La SMR de l'UNMN pour la Région wallonne traite toutes les données à caractère personnel nécessaires pour mettre en œuvre les principales missions et finalités suivantes ainsi que pour vous permettre de bénéficier des services et avantages suivants, que vous soyez un affilié des mutualités neutres ou un prestataire de soins :

Pour les interventions en soins de santé en Belgique ou à l'étranger, en tant qu'affilié ou prestataire de soins : gestion de toutes prestations de soins, de prévention et de fournitures, remboursables ou non, octroyées en Belgique ou à l'étranger par les prestataires agréés et les institutions de soins agréées, et communiquées à la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne ;

Pour les accords du médecin-conseil pour certains soins de santé et fournitures en ce compris les dossiers de rééducation fonctionnelle ;

Pour la gestion du contentieux : contestations à l'encontre de décisions de la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne ou de l'AViQ, récupération de paiements indus, récupérations de soins de santé et des indemnités causés par un tiers responsable ;

Pour l'information et l'accompagnement proactifs ou non, des personnes, le cas échéant via le service social, pour leur permettre de faire valoir pleinement leurs droits et pour promouvoir leur bien-être physique, psychique et social ;

Pour les aides à la mobilité ;

Pour le prix d'hébergement ;

Pour les soins nécessités par la revalidation long term care visés par les conventions de revalidation conclues avec un établissement de rééducation fonctionnelle ;

Pour les prestations qui sont fournies par des maisons de repos et de soins, des centres de soins de jour, des maisons de repos pour personnes âgées ou des services de court séjour ;

Pour les prestations qui sont effectuées par des services intégrés de soins à domicile, ainsi que le financement aux services intégrés de soins à domiciles ;

Pour le séjour en initiative d'habitation protégée et l'hébergement en maisons de soins psychiatriques ;

Pour la concertation autour du patient psychiatrique à domicile ;

Pour les soins palliatifs dispensés par une équipe d'accompagnement multidisciplinaire ;

Pour l'intervention dans l'assistance au sevrage tabagique ;

Pour le MAF.

De manière générale, ces données sont traitées :

Pour gérer vos contacts avec nos services quel que soit le canal utilisé ;

Pour la bonne gestion et l'amélioration de nos services et du système de la sécurité sociale et de la santé publique, et à la répression de la fraude, grâce à des audits, à des enquêtes, études et recherches

scientifiques, statistiques et historiques et à des mesures de sécurité et de protection des données, des biens et de personnes ;

Pour nous conformer à nos obligations légales notamment en tant qu'organisme assureur wallon vis-à-vis de l'Office de Contrôle des Mutualités, de l'AViQ et de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?

Dans le cadre de ses principales missions, les données à caractère personnel traitées par la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne le sont sur la base des articles 6.1. c), d), e), f), 9.2 b), c), g), h), i) et j) ainsi que 87 du Règlement européen. Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les législations spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :

- Code wallon du 29 septembre 2011 de l'action sociale de la santé ;
- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités en ce qui concerne l'assurance obligatoire et l'assurance complémentaire ;
- Loi du 15 janvier 1990 visant à instituer la Banque-Carrefour de sécurité sociale, AR du 4 février 1997 et autres ;
- Loi du 8 août 1983 organisant un Registre National des personnes physiques et l'AR du 5 décembre 1986 sur son utilisation en assurance maladie-invalidité ;
- Loi du 21 août 2008 sur la plate-forme eHealth ;
- Loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'Assuré social ;
- Loi du 22 août 2002 sur les droits du patient ;
- Directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers ;
- Règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 sur la coordination des systèmes de sécurité sociale ;
- Règlement (CE) n° 987/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 fixant les modalités d'application du règlement (CE) n° 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale.

Quelles sont les données traitées ?

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne peut traiter les données à caractère personnel suivantes : données d'identification (noms, adresse, téléphone, ...), particularités financières, données physiques (taille, poids, ...), données psychiques (personnalité, caractère,...), loisirs et intérêts, habitudes de consommation, éducation et formation, enregistrements d'images (via les caméras de surveillance en nos locaux), caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition de ménage, affiliations (mutualistes), caractéristiques de logements, profession et emploi, enregistrements sonores (via les appels à nos call center).

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne peut avoir connaissance ou traiter également les données particulières suivantes :

- données émanant du Registre National : numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, lieu et date de naissance, sexe, nationalité, résidence principale, lieu et date de décès, état civil, composition de ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription) ;
- données émanant de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale : données sociales ;
- données relatives à la santé : santé physique, santé psychique, situations et comportements à risque, données relatives aux soins, données génétiques ;
- données judiciaires : suspicions et mises en accusation, condamnations et peines, mesures judiciaires, sanctions administratives ;
- données sensibles : données raciales ou ethniques, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, données relatives à la vie sexuelle.

Quels sont nos sources d'informations ?

Les données qui vous concernent proviennent essentiellement :

- de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins ;
- des prestataires de soins (hôpitaux, médecins, ...) que vous avez consultés, notamment via le système du tiers payant ;
- de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale et toute autre administration publique active en matière de sécurité sociale ;
- de l'AViQ.

Par qui sont traitées vos données ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité et soumis contractuellement à une obligation de secret professionnel. Des mesures de sécurité informatiques sont par ailleurs mises en place en vue de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

A qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande ;
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande ;
- à votre mutualité ;
- à notre SMA NEUTRA à votre demande et MUTAS en cas de soins urgents à l'étranger ;
- aux organismes de sécurité sociale : au Collège intermutualiste national, à la Banque Carrefour de sécurité sociale, allocations familiales dans le cadre des saisies et cessions en application de l'article 1410 § 4 du Code Judiciaire ;

- à l'Office de Contrôle des Mutualités et à l'AViQ, dans le cadre de leurs missions légales de contrôle ;
- à notre Réviseur d'entreprise, à nos auditeurs externes, tous tenus par une obligation de confidentialité ;
- à nos avocats et à la Justice en cas de contentieux ;
- à toute institution en vue de vous octroyer un avantage si vous bénéficiez d'un statut privilégié (cf. onglet profilage) ;
- à Manufast ou bpost pour l'envoi de nos courriers ;
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement) ;
- à vos créanciers dans le cadre de la procédure d'exécution.

Qui sont nos sous-traitants ?

La SMR de l'UNMN pour la Région wallonne fait principalement appel aux sous-traitants suivants :

- L'Union Nationale des Mutualités Neutres, sise Chaussée de Charleroi 145 à 1060 Bruxelles
- MLOZ IT, sise route de Lennik 788 à 1070 Anderlecht, qui est notre fournisseur informatique

Et à nos mutualités, toutes affiliées à l'Union Nationale des Mutualités Neutres :

- Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen, sise Statieplein 12 à 9300 Aalst
- Vlaams & Neutraal Ziekenfonds, sise Hoogstratenplein 1 à 2800 Mechelen
- La Mutualité Neutre, sise Rue des Dames Blanches 24 à 5000 Namur
- Mutualia, sise Place Verte 41 à 4800 Verviers

De manière moins récurrente, la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne fait appel aux sous-traitants suivants :

- nos avocats et huissiers de justice
- Oberthur/Zetes pour la carte isi+
- Manufast pour la gestion de certains de nos courriers
- l'AViQ
- MUTAS, pour les soins urgents à l'étranger

Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?

Vos données peuvent être transférées à l'étranger si cela est :

- prévu dans le cadre d'une obligation légale à laquelle la SMR de l'UNMN de la Région wallonne est soumise ;
- nécessaire à l'exécution des mesures préalables à la conclusion du contrat, prises votre demande ;
- nécessaire à la sauvegarde de votre intérêt vital ;

- nécessaire à la conclusion ou l'exécution d'un contrat conclu ou à conclure avec un tiers, dans votre intérêt ;
- ou si vous y avez consenti indubitablement.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données d'identification sont conservées depuis votre inscription à la mutualité/ la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne jusqu'à votre mutation pour une mutualité autre qu'une mutualité neutre, votre décès ou votre départ à l'étranger.

De manière générale, vos données sont conservées conformément à la législation et en fonction des circulaires de l'AViQ que nous recevons, le point de départ de ce délai pouvant différer d'une législation à l'autre.

Par exception, et conformément à la déontologie médicale, vos données médicales sont toujours conservées 30 ans après votre dernier contact avec la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne /votre mutualité.

Quels sont vos droits ?

Conformément à la législation, vous avez le droit d'obtenir confirmation que vos données à caractère personnel sont traitées par la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne et le droit d'y accéder.

Pour autant que vos droits n'entrent pas en contradiction avec les obligations légales auxquelles est soumise la SMR de l'UNMN pour la Région wallonne, vous avez également le droit, pour les données qui vous concernent :

- de demander la rectification de toutes les données inexactes ou incomplètes ;
- de demander la suppression de toutes données ;
- de vous opposer au traitement d'une donnée ;
- à l'oubli numérique (droit d'effacement) ;
- de demander la limitation de traitement de vos données ;
- de ne pas être soumis à une décision automatisée, en ce compris le profilage (voir ci-dessous).

En cas de désaccord, vous avez toujours la possibilité de contacter l'Autorité de protection des données, sise rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ou via le site www.autoriteprotectiondonnees.be.

Pouvez-vous retirer votre consentement ?

Dans l'hypothèse où le traitement de vos données repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et sans justification.

La SMR de l'UNMN pour la Région wallonne est néanmoins tenu légalement de gérer des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de ses principales missions.

Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?

Vous faites l'objet d'une décision automatisée dans les cas suivants :

- MAF : en principe, le maximum à facturer consiste en une aide financière pour les ménages devant faire face à des dépenses de soins de santé parfois importantes. Si les tickets modérateurs à votre charge dépassent un certain plafond, votre mutualité vous remboursera, automatiquement, à 100 % les tickets modérateurs qui dépassent ce plafond pour l'ensemble des prestations rentrant dans le cadre du maximum à facturer. Le plafond qui vous sera attribué dépendra des revenus de votre ménage (tel que constitué au Registre national au 1er janvier et donc connu à votre administration communale), et ce sur la base des revenus perçus il y a trois ans. Il existe aussi un maximum à facturer spécifique pour les enfants et les enfants handicapés.
- déclaration d'accident : sur la base des informations obtenues via le système du tiers payant, un document de déclaration d'accident peut vous être envoyé d'initiative.
- décision de prise en charge/intervention suite à une notification par un prestataire ou une institution de soins.

Vidéosurveillance

En tant que SMR de l'UNMN pour la Région wallonne, nous prévoyons une vidéosurveillance dans nos bâtiments, conformément à la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance. Le but de ces caméras de surveillance est de garantir la sécurité de nos biens, de nos immeubles, de notre personnel et de nos visiteurs.

La présence de caméras de surveillance est toujours signalée au moyen de pictogrammes. Lorsque vous vous trouvez dans un endroit où des caméras de surveillance sont présentes, vous risquez d'être filmé(e). Ici aussi, vos données à caractère personnel sont traitées.

Seules les personnes habilitées ont accès aux images enregistrées. Ces images sont effacées automatiquement après 10 jours si elles ne contribuent pas à prouver une infraction, des dommages ou de la nuisance. Dans le cas contraire, elles peuvent être conservées plus longtemps en vue d'une enquête. Dans ce cas, les images peuvent également être transférées à la police ou aux autorités judiciaires.

Comment exercer vos droits ?

Pour exercer l'un ou plusieurs de vos droits, vous pouvez adresser une demande écrite, datée et signée à notre Délégué à la Protection des Données (privacy@union-neutre.be ou via l'adresse postale suivante : Chaussée de Charleroi 145 à 1060 Bruxelles), en y annexant une copie recto/verso de votre carte d'identité.

En cas de désaccord, vous avez toujours la possibilité de contacter l'Autorité de protection des données, sise rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ou via le site www.autoriteprotectiondonnees.be.