



# Déclaration de confidentialité

## Aide à domicile

Nous respectons votre vie privée

Version 01.01.2026



# Table des matières

1.	Introduction .....	3
2.	Responsable du traitement .....	3
3.	Pourquoi vos données sont-elles traitées ? .....	3
4.	Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ? .....	4
5.	Quelles données sont traitées ? .....	4
6.	Quelles sont nos sources d'information ? .....	4
7.	Sécurité et confidentialité .....	5
8.	À qui vos données peuvent-elles être communiquées ? .....	5
9.	Qui sont nos sous-traitants ? .....	5
10.	Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ? .....	5
11.	Combien de temps vos données sont-elles conservées ? .....	6
12.	Quels sont vos droits à la vie privée ? .....	6
12.1.	Droit de regard .....	6
12.2.	Droit de rectification des données à caractère personnel .....	6
12.3.	Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli ») .....	6
12.4.	Droit d'opposition à certaines utilisations des données .....	7
12.5.	Droit d'opposition au traitement automatisé .....	7
12.6.	Droit de transmettre vos données à une tierce partie .....	7
13.	Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ? .....	7
13.1.	Droit de rectification de vos données .....	7
13.2.	Droit de regard, d'effacement, d'opposition (y compris la prise de décision automatisée) ..	7
13.3.	Vous avez une question ou une plainte ? .....	7
13.4.	Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ? .....	8
14.	Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour certains remboursements .....	8
15.	Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ? .....	8
16.	Modification .....	8

## 1. Introduction

« Helan Aide à domicile » propose des soins d'hygiène pratiques et personnalisés aux personnes qui ont besoin d'une aide ou de soins supplémentaires à domicile, ou des soins postnataux aux nouveaux parents. Pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation, le service a toutefois besoin de différentes données à caractère personnel.

« Helan Aide à domicile » 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 Aide à domicile » 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](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## 2. Responsable du traitement

L'ASBL « Helan Aide à domicile », située Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, dont le siège administratif est sis Sluisweg 2, boîte 3, à 9000 Gand, avec le numéro d'entreprise 0749.571.854, agit en tant que responsable du traitement des données relatives aux soins à domicile (aide familiale, soins postnataux, aide ménagère pour les personnes dépendantes).

Conformément au Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), l'ASBL « Helan Aide à domicile » a nommé un délégué à la protection des données (DPD). Ce dernier est joignable par e-mail : [privacy@helan.be](mailto:privacy@helan.be), ou par lettre envoyée à Gistelse Steenweg 294, 8200 Bruges. Vous pouvez également contacter notre DPD par le biais du lien suivant : [www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy).

## 3. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Dans ce contexte, « Helan Aide à domicile » traite toutes les données à caractère personnel, tant des ménages que des personnes, qui sont nécessaires à la réalisation de ses missions et objectifs principaux, à savoir :

- le respect des conditions d'autorisation
- l'administration des clients
- la facturation
- la planification
- le respect des conditions de subventionnement
- l'élaboration de la politique
- le sondage des clients dans le cadre de l'optimisation du service

## 4. Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à ces fins et sur la base des motifs de traitement suivants :

Finalités	Motif de traitement
Traitement de votre demande (par le biais du site web, par e-mail, par téléphone)	Votre consentement
Informers sur nos services	Intérêt légitime
Garantir une prestation de services optimale, en matière de soins, de communication et de facturation.	Obligation de droit (voir le Décret relatif aux soins résidentiels) et obtention d'un subventionnement par les pouvoirs publics. Convention (démarrage de la prise en charge).
Partage des données à caractère personnel nécessaires à la fourniture d'un service optimal avec les prestataires de soins. Votre consentement.	Secret professionnel partagé.

Pour le traitement de données à caractère personnel autres que celles mentionnées dans les objectifs, nous demandons préalablement votre consentement. Vous pouvez à tout moment retirer ce consentement.

Les données collectées seront exclusivement traitées aux fins décrites ci-dessus. En outre, nous ne traitons pas plus de données à caractère personnel que nécessaire.

« Helan Aide à domicile » recherche l'optimisation et la convivialité de ses plateformes d'information et de ses systèmes de données. La présente déclaration couvre également les traitements effectués dans le cadre de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services de « Helan Aide à domicile », pour autant que ceux-ci s'inscrivent dans les objectifs susmentionnés de « Helan Aide à domicile ».

## 5. Quelles données sont traitées ?

Conformément aux informations susmentionnées requises par la loi ou aux informations que vous nous communiquez, « Helan Aide à domicile » peut traiter les données à caractère personnel suivantes du ménage et du client : données d'identification (noms, adresse, numéro de téléphone, etc.), particularités financières, données physiques, données psychologiques (personnalité, caractère, etc.), loisirs et intérêts, caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition du ménage, affiliations (aux mutualités), adresse d'intervention.

Conformément aux informations susmentionnées requises par la loi ou aux informations que vous nous communiquez, « Helan Aide à domicile » peut également traiter les 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, état civil, composition du ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription)
- données sur la santé : santé physique, santé mentale, situations et comportements à risque, données relatives aux soins

## 6. Quelles sont nos sources d'information ?

Vos données proviennent principalement de :

- vous-même, votre représentant légal ou toute personne mandatée par vous

## 7. 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 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 Aide à domicile » prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires 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.

## 8. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

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.
- Si cela s'avère nécessaire aux fins susmentionnées, vos données à caractère personnel sont transmises :
  - Aux services sociaux compétents
  - À votre mutualité
  - Aux CPAS
  - Aux services publics compétents
  - À d'autres organisations d'aide à domicile
  - Aux hôpitaux
- Aux organisations de recherche dans le cadre d'une étude scientifique ou historique.

Si cela s'avère nécessaire pour le traitement des données relatives aux activités d'aide à domicile.

## 9. Qui sont nos sous-traitants ?

Pour l'exécution d'un certain nombre de traitements, « Helan Aide à domicile » fait appel à des tiers spécialisés (sous-traitants). Ceux-ci effectuent alors des traitements pour le compte de l'ASBL « Helan Aide à domicile » :

- MLOZ IT, Route de Lennik 788, 1070 Anderlecht, notre fournisseur informatique
- I-Mens pour l'aide à domicile et l'outil de planification (Solutions)
- Moobii pour la planification
- Manufast pour la gestion de certains courriers et Moonoia pour la numérisation de votre correspondance

« Helan Aide à domicile » veille à ce que les tiers concernés :

- disposent uniquement des données nécessaires à l'exécution de leurs missions, et
- s'engagent vis-à-vis de « Helan Aide à domicile » à traiter ces données de manière sûre et confidentielle, d'une part, et à les utiliser exclusivement pour l'exécution de leurs missions, d'autre part..

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

Non, sauf si vous y avez explicitement consenti.

## 11. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données seront détruites lorsqu'elles ne seront plus nécessaires au respect de la réglementation applicable. Conformément à la déontologie médicale, vos données médicales sont conservées par « Helan Aide à domicile » jusqu'à 30 ans après votre dernier contact.

## 12. 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.

### 12.1. 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, la durée de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères permettant de déterminer cette durée ;
- 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 quant à 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 êtes en droit d'obtenir gratuitement une copie des données traitées, et ce, sous une forme intelligible.

Lorsque vous exercez votre droit de regard, « Helan Aide à domicile » vous fournira 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.

### 12.2. 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.

### 12.3. 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.

## 12.4. 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).

## 12.5. 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.

## 12.6. 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, p. ex. lorsque vous changez de structure de soins à domicile.

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.

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

### 13.1. Droit de rectification de vos données

Par le biais des canaux habituels : à l'agence ou par e-mail adressé à [thuiszorg@helan.be](mailto:thuiszorg@helan.be).

### 13.2. Droit de regard, d'effacement, d'opposition (y compris la prise de décision automatisée)

Par le biais du [formulaire de contact](#) disponible sur notre site web ou dans 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.

### 13.3. Vous avez une question ou une plainte ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données par le biais du formulaire web [www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy) ou par lettre adressée à Helan Aide à domicile, à l'attention du Délégué à la protection des données, Gistelse Steenweg 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](http://www.autoriteprotectiondonnees.be). Vous pouvez également y déposer une plainte.

#### 13.4. 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. En tout cas, nous vous fournissons une réponse succincte, transparente, compréhensible et facilement accessible.

En cas d'exercice de votre droit de regard, vos données seront 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.

#### 14. Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour certains remboursements

Helan utilise l'intelligence artificielle (IA) pour traiter certaines demandes de remboursement de manière efficace et précise. Dans le cadre de processus bien définis, les remboursements peuvent être effectués de manière entièrement automatique, sans intervention humaine. Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires à l'évaluation et à l'exécution du remboursement sont traitées.

Toutes les applications d'IA sont utilisées dans un cadre contrôlé et sécurisé, et sont régulièrement contrôlées en termes de qualité, d'exactitude et de conformité à la réglementation en vigueur, notamment le RGPD et la loi européenne sur l'IA. Les personnes concernées conservent toujours leurs droits légaux, notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition et, le cas échéant, le droit de demander une intervention humaine.

#### 15. Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?

Non

#### 16. 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.