

Convention Bénéficiaires Aide Familial, Aide Ménager et Aide à l'Entretien Ménager



1001 services pour mieux vivre chez soi

Table des matières

Conditions générales des prestations	3
1. Heures de travail et organisation	3
2. Tarification et facturation	3
3. Annulation et arrêt des prestations	3
4. Accès au domicile	4
5. Mise à disposition du matériel	4
6. Hygiène et sécurité sur le lieu de travail	4
7. Non-discrimination – Harcèlement moral ou sexuel	6
8. Perte et vol	6
9. Assurances	6
10. Litiges.....	6
Tableau récapitulatif des tâches	8
Le saviez-vous ?	17
Notes.....	19

Pourquoi cette convention bénéficiaires ?

Cette convention a pour objet de fixer un cadre aux prestations de travail, de déterminer les modalités pratiques de celles-ci et d'assurer le bien-être des bénéficiaires et des travailleurs de notre service.

Le plan d'aide peut être revu et adapté en fonction des besoins du bénéficiaire (fréquence, durée et type de prestation) sur décision de l'assistant social, en collaboration avec les travailleurs et le bénéficiaire.

Chaque situation vécue à domicile est unique. Il se peut que certaines tâches demandées ne soient pas reprises dans ce guide. Il se peut aussi que des nuances soient nécessaires dans certains cas. Le bénéficiaire sera orienté vers le service adéquat en fonction de l'analyse de l'assistant social.

Les termes Aide Familial, Aide Ménager et Aide à l'Entretien Ménager désignent indistinctement les personnes de sexe masculin ou féminin.

En cas de doute ou de question, n'hésitez pas à téléphoner à l'ASD au :
02/647.03.66

Pour annuler une prestation : le délai pour prévenir le service a été établi en fonction des exigences de l'organisation des services.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre collaboration.

Pour le service Aide Familial et Aide Ménager :

- Minimum **48h à l'avance** pour une annulation ponctuelle (*En cas d'annulation tardive ou de non présence lors d'une prestation, l'ASD facturera la prestation au bénéficiaire).
- Minimum **3 semaines à l'avance** pour une absence prolongée ou un arrêt de l'aide.

Pour le service Aide à l'Entretien Ménager :

- Minimum **5 jours ouvrables à l'avance** pour une annulation ponctuelle.
- Minimum **4 semaines à l'avance** pour une absence prolongée ou un arrêt de l'aide.

Conditions générales des prestations

1. Heures de travail et organisation

L'horaire est établi d'un commun accord entre le bénéficiaire et l'assistant social lors de la signature du contrat. Le bénéficiaire veillera à ce que la charge de travail soit en ligne avec l'horaire établi.

Les prestations débutent et se terminent en général au domicile du bénéficiaire. Il est interdit aux travailleurs d'effectuer des heures non prévues par le service. Le travailleur ne peut pas quitter le domicile sans avoir eu l'autorisation du bénéficiaire et de l'ASD. Si le bénéficiaire souhaite que le travailleur parte plus tôt, l'entièreté de la prestation sera facturée.

Afin de garantir une coordination et une continuité du travail effectué à domicile, un carnet de liaison pourrait être mis en place. Celui-ci permet aux travailleurs et prestataires de se transmettre les informations utiles et importantes sur les aides et soins à apporter.

Pour des questions d'organisation de travail et pour garantir une continuité de l'aide, plusieurs travailleurs différents pourraient être amenés à réaliser les prestations au domicile. Nous ne pouvons donc pas garantir le passage du même travailleur tout au long de la prise en charge.

2. Tarification et facturation

Le tarif horaire établi lors de l'enquête sociale sera revu annuellement lors d'une enquête de révision. Celui-ci peut également varier en fonction de l'indexation. Tout changement sera communiqué par l'assistant social. Les factures, envoyées mensuellement, sont payables dans les 15 jours calendrier et soumises aux conditions générales figurant avec celles-ci. L'envoi d'un rappel donnera lieu à un supplément forfaitaire.

Le bénéficiaire est tenu de signer les feuilles de prestations du travailleur.

Frais de déplacement du travailleur : le bénéficiaire prend en charge les frais de déplacement du travailleur pour un montant forfaitaire équivalent à 15 minutes de prestation, qui seront comprises et déduites du temps de prestation. Les déplacements du travailleur durant les prestations sont à charge de l'ASD (par exemple quand le travailleur doit faire des courses pour le bénéficiaire).

3. Annulation et arrêt des prestations

Il est demandé au bénéficiaire de prévenir le service au plus tôt d'une annulation de prestation (cf. page 1). En cas de force majeure, un délai plus court pourra être accepté avec l'accord préalable de l'ASD. En cas d'annulation tardive ou de non présence lors d'une prestation, l'ASD facturera la prestation au bénéficiaire.

L'ASD informe le bénéficiaire le plus rapidement possible de l'absence ou du retard d'un travailleur et fera son possible pour lui proposer une alternative en fonction des possibilités.

Le bénéficiaire informe le plus rapidement possible l'ASD si un travailleur ne se présente pas à l'heure prévue de sa prestation.

L'ASD peut suspendre l'aide en cas de non-respect des clauses liées à l'hygiène, au bien-être et la sécurité des travailleurs, en cas de non-respect des tâches, ainsi qu'en cas de retard de paiement.

4. Accès au domicile

Pour les bénéficiaires ayant des problèmes de mobilité, un système de gestion des clés pourra être mis en place (mini coffre-fort, dépôt de la clé chez un voisin ou ailleurs) en accord avec l'assistant social. Le temps de réception des clés sera compris dans les heures de prestations.

5. Mise à disposition du matériel

Le travailleur ne pourra effectuer son travail que s'il a à sa disposition les produits appropriés et le matériel adéquat en bon état de fonctionnement. Ceux-ci ne seront pas fournis par le travailleur ou par l'ASD. Le bénéficiaire ne peut obliger le travailleur à utiliser des produits non étiquetés ou à faire des mélanges de produits.

Pour protéger la santé de nos travailleurs, nous vous demandons de limiter l'utilisation de produits dangereux et corrosifs (par exemple : eau de javel). L'ammoniaque et l'esprit de sel sont interdits. L'ASD n'est nullement responsable des produits mis à disposition par le bénéficiaire ni de leur corrosivité éventuelle sur les biens appartenant à celui-ci.

6. Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

Le bénéficiaire s'engage à :

- Ne pas demander d'effectuer des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées (travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de mauvais temps, nettoyage des vitres dont la hauteur dépasse 3 marches d'escalier, etc.). En cas de nécessité, l'ASD peut vous rediriger vers les services adéquats pour ces types de travaux.
- Alléger certaines tâches plus pénibles par forte chaleur (comme le nombre d'heures de repassage).
- Prévoir de l'eau potable à destination des travailleurs.
- Faire travailler notre personnel dans des conditions correctes d'hygiène, d'éclairage, de ventilation et de température.
- Permettre au travailleur d'utiliser les installations sanitaires.
- Ne pas obliger le travailleur à enlever ses chaussures. Le travailleur peut mettre des surchaussures fournies par le bénéficiaire si celui-ci le souhaite.
- Avertir immédiatement le bureau lors de l'apparition de maladies contagieuses présentant un danger de contamination pour le travailleur.

- Signaler spontanément toutes les situations dangereuses qui peuvent exister : prise de courant mal fixée, fiche dont le câble est dénudé, présence d'armes, etc.
- Tenir les animaux de compagnie à l'écart.
- Avoir le matériel nécessaire pour effectuer une toilette (gant de toilette ou éponge, essuie, gants médicaux).
- Prendre les mesures nécessaires en cas de présence de parasites.

Recommandations et limitations concernant les travailleurs :

- Il est interdit au travailleur de fumer à l'intérieur du domicile du bénéficiaire. Par respect pour la santé de nos travailleurs, nous vous demandons de ne pas fumer pendant leur prestation et de veiller à une bonne aération de votre habitation.
- Le travailleur ne peut pas vous véhiculer ni conduire votre véhicule. Il pourra cependant monter dans votre véhicule s'il est d'accord.
- Les travailleurs ne peuvent en aucun cas prendre des initiatives en matière de soins ou de traitements médicaux. Il peut néanmoins (à votre demande, celle de votre entourage ou de votre médecin) veiller à la bonne prise de vos médicaments sans se charger de la préparation.
- Il est interdit aux travailleurs d'accepter des gratifications ou une contribution financière à des fins personnelles.
- Le travailleur ne pourra en aucun cas retirer une somme d'argent supérieure à 250 € avec votre carte bancaire.
- Lorsque le travailleur se déplace avec une somme d'argent importante (paiement de votre loyer ou autres factures), le risque de vol existe. C'est pourquoi, nous vous conseillons l'utilisation d'un compte bancaire.
- En cas de courses importantes, nous vous demandons de fournir un caddie afin de préserver la santé du travailleur. En cas de panne d'ascenseur, nous vous demandons de limiter les courses aux achats de première nécessité.
- Achat de cigarettes et d'alcool : l'assistant social, en concertation avec son équipe, peut être amené à limiter, voire interdire l'achat de ces produits.

En cas de non-respect de ce cadre, l'ASD avertira le bénéficiaire et pourrait suspendre les prestations.

7. Non-discrimination – Harcèlement moral ou sexuel

Les travailleurs de l'ASD et le bénéficiaire s'abstiendront de toute forme de discrimination se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge.

Le bénéficiaire est tenu d'accueillir le travailleur dans une tenue décente. Le travailleur signalera immédiatement à l'ASD tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel à son égard.

Former de futurs professionnels fait aussi partie du travail de notre personnel. Il se pourrait donc que votre prestataire soit accompagné par des stagiaires. Nous vous remercions de permettre à ceux-ci d'apprendre leur futur métier en les accueillant.

8. Perte et vol

En cas de présomption de vol par le travailleur, le bénéficiaire doit immédiatement avertir le bureau de l'ASD par écrit. En cas de vol avéré, le bénéficiaire s'engage à faire immédiatement une déclaration auprès de la police et de l'ASD en indiquant le numéro du procès-verbal fait auprès des autorités.

9. Assurances

Nos travailleurs sont assurés contre les accidents du travail. L'ASD est également assurée en responsabilité civile.

En cas de dommage du fait du travailleur, le bénéficiaire doit faire une déclaration écrite auprès de l'ASD dans les 24 heures qui suivent la prestation. Seule la compagnie d'assurance pourra juger de la responsabilité du travailleur. Si celui-ci est en cause, le dédommagement se fera en fonction de la valeur résiduelle du bien.

Pour les sinistres dont le montant est inférieur à la franchise de 100 €, le bien sera remplacé ou indemnisé à la valeur résiduelle, après validation de la Direction de l'ASD.

10. Litiges

En cas de litiges, le bénéficiaire et l'ASD feront tous les efforts nécessaires pour arriver à une conciliation raisonnable, respectant les droits et obligations des parties.

Si un tel accord n'est pas possible, le litige sera porté devant les tribunaux de Bruxelles.

Conditions spécifiques pour le service d'Aide à l'Entretien Ménager (AEM)

Fin de prestation

Le bénéficiaire n'est pas obligé d'être présent lors de la prestation.

Si le bénéficiaire souhaite que le travailleur parte avant la fin de la prestation, celle-ci sera facturée dans son entièreté.

Frais de déplacement

Il n'y a pas de frais de déplacement à charge du bénéficiaire.

Tarifs

La tarification du service ne sera pas revue annuellement.

L'assistant social avertira le bénéficiaire en cas d'indexations ou de changements.

Accès du domicile

Le bénéficiaire garantit au travailleur l'accès de son domicile. S'il ne peut être présent lors de la prestation, sous sa seule responsabilité, il conviendra avec l'ASD et le travailleur, des modalités particulières pour l'accès à sa résidence.

Le travailleur et l'ASD ne seront pas responsables des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou du vol.

Le temps nécessaire pour aller chercher ou déposer les clés sera inclus dans la prestation.

Tableau récapitulatif des tâches

Entretien de la maison et des abords

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Faire la vaisselle quotidienne de la famille habitant sous le même toit	✓	✓	✓		✓ Uniquement la vaisselle des enfants gardés
Faire un nettoyage général de la maison	✓	✓	✓		
Nettoyer le congélateur	✓	✓	✓		
Nettoyer les trottoirs	✓*	✓*	✓*		
Nettoyer les vitres	✓*	✓*	✓*		
Nettoyer les lustres	✓*	✓*	✓*		
Cirer les meubles	✓	✓	✓		
Nettoyer les murs et les plafonds					
Nettoyer le garage ou la cave					
Vider et sortir les poubelles	✓	✓	✓		
Nettoyer la terrasse et la cour	✓	✓	✓		
Jardiner, tondre la pelouse					
Nettoyer les meubles de jardin					
Nettoyer la voiture					

✓* Selon les conditions de sécurité et/ou en accord avec le responsable.

■ Entretien du linge

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Trier le linge	✔	✔	✔		
Faire la lessive et/ou le repassage	✔	✔	✔		
Faire le lit et changer les draps	✔	✔	✔	*Sauf exception	*Sauf exception
Faire de la couture	✔				

■ Aménagement du domicile – bricolage – petits travaux

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Effectuer des travaux de bricolage , de peinture ou de jardinage	Nous pouvons vous transmettre les coordonnées d'autres services.				
Aménager le domicile selon l'état de santé du bénéficiaire					
Aider lors d'un déménagement					

Aide aux repas

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Préparer à manger	✔				✔
Donner un repas	✔				✔
Donner un repas si sujet à fausse déglutition				✔	
Cuisiner pour la famille habitant sous le même toit	✔				
Livrer un repas	Nous pouvons vous transmettre les coordonnées d'autres services.				

L'argent

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Gestion du budget	✔				
Utiliser la carte bancaire du bénéficiaire	✔ Avec l'accord du responsable		✔ Avec l'accord du responsable		
Prêter de l'argent					

■ Les sorties / les courses

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Faire les courses	✓		✓		✓ Avec l'accord écrit des parents
Décharger les courses	✓				
Sortir avec le bénéficiaire (restaurant, café, etc.)	✓				✓ Avec l'accord écrit des parents
Véhiculer le bénéficiaire (avec la voiture de celui-ci)					
Monter dans le véhicule du bénéficiaire	✓				
Partir en voyage avec le bénéficiaire					
Faire un achat pour le bénéficiaire en dehors des prestations					
Visiter un bénéficiaire hospitalisé lors d'une prestation	✓			✓	✓
Réaliser des démarches administratives	✓				✓

■ Les loisirs / l'éducation

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Activités / suivi scolaire	✓				✓
Education des enfants	✓				
Surveillance en soirée, nuit	✓				
Accompagnement lors d'une activité (mariage, communion, etc.)	✓ Avec l'accord du responsable				

■ Les animaux domestiques

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Promener un chien	✓				
Nettoyer le bac du chat	✓	✓	✓		
Nettoyer les excréments des animaux à l'intérieur	✓	✓	✓		
Faire le toilettage des animaux					

Aide aux soins d'hygiène

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Faire la toilette du bénéficiaire	✓			✓	✓
Laver les cheveux, raser, maquiller, brosser les dents	✓			✓	✓
Habiller le bénéficiaire	✓			✓	✓
Couper les ongles	✓ Sauf pour les personnes diabétiques			✓	✓ Sauf pour les personnes diabétiques
Vider la chaise percée	✓	✓	✓	✓	✓
Changer les protections (langes)	✓			✓	✓
Couper les cheveux	Nous pouvons vous transmettre les coordonnées d'autres services.				

Les soins

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Sonde vésicale				✓	
Thérapie de contention				✓	
Pansement, soins de plaies				✓	
Prélèvements (prise de sang, urine, etc.)				✓	
Soins de stomie				✓	
Soins de bouche				✓	✓ Pour des soins non médicamenteux
Bas à varice / de contention				✓	
Pédicure / Podologue	Nous pouvons vous transmettre les coordonnées d'autres services.				

■ La santé

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Eduquer à la santé (conseils diabétiques, hygiène, etc.)	✓			✓	
Surveiller l'hydratation par voie orale	✓			✓	
Assurer la surveillance de la constipation				✓	✓ Conformément au plan de soins fourni par les parents
Faire un relevé de température				✓	
Faire un relevé de tension				✓	
Faire un relevé de pulsations				✓	
Rédiger un plan de soins				✓	
Prendre en charge un enfant sous surveillance du sommeil					✓

■ Les médicaments

	Aide Familial	Aide Ménager	Aide à l'Entretien Ménager	Infirmier	Garde d'Enfants Malades
Préparer les médicaments				✓	✓
Veiller à la prise de médicaments	✓			✓	✓
Donner les médicaments				✓	✓ Avec autorisation écrite des parents
Administer les aérosols avec autorisation médicale	✓ Si cela a été préparé par un infirmier			✓	✓ Si cela a été préparé par un infirmier
Appliquer des pommades thérapeutiques				✓	✓
Administer des gouttes auriculaires sou nasales				✓	✓ Avec autorisation écrite des parents
Administer des gouttes oculaires				✓	✓ Avec autorisation écrite des parents
Réaliser une perfusion				✓	
Faire une injection				✓	
Appliquer un patch				✓	

Le saviez-vous ?

Aide & Soins à Domicile regroupe plusieurs corps de métier permettant d'offrir un confort et une sécurité optimale à domicile.

En plus des métiers proposés précédemment, l'ASD vous propose :

■ Des Gardes d'Enfants Malades

- Enfants sous certificat médical âgés de 3 mois à 12 ans.
- Du lundi au vendredi de 8h à 17h.
- Bruxelles et périphérie.
- Personnel qualifié et reconnu par l'ONE.
- Avantage tarifaire pour les affiliés de la Mutualité Chrétienne.

■ Des infirmiers à domicile

L'infirmier d'Aide & Soins à Domicile se rendra à votre domicile pour y dispenser des soins, y compris les plus techniques, dans un respect strict de stérilité. Il prend également en charge les piluliers et assure une liaison avec les hôpitaux.

■ Un service de Coordination

Le service de Coordination assure la centralisation des demandes et la mobilisation des services internes et externes autour du bénéficiaire, avec l'accord de celui-ci ou de son représentant légal. Ce dispositif permet la mise en place d'un plan de soutien multidisciplinaire et d'un accompagnement personnalisé et adapté selon l'évolution de la situation du bénéficiaire. Le service de Coordination organise également des réunions, le plus souvent à domicile, afin d'ajuster le dispositif d'aide, avec le bénéficiaire, son médecin traitant et le réseau psycho-médicosocial mis en place.

■ Mais l'ASD c'est aussi...

Des **partenariats** avec des **services** et **indépendants conventionnés** qui se déplacent à domicile :

- | | |
|------------------------|--|
| ■ Garde malade | ■ Location et achat de matériel médical et paramédical |
| ■ Kinésithérapeute | ■ Ergothérapeute (pour l'adaptation du domicile) |
| ■ Pédicure / Podologue | ■ Système de télé-vigilance |
| ■ Coiffeur | ■ Pilulier électronique |
| ■ Repas à domicile | ■ ... |
| ■ Service de transport | |

Politique de Confidentialité

Pourquoi une politique de confidentialité ?

Nous attachons de l'importance à respecter les données à caractère personnel de nos employés et ouvriers. Nous nous engageons à les traiter avec le plus grand soin et d'en assurer le meilleur niveau de protection conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») et à la « Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel » du 30/07/2018.

La présente politique de confidentialité porte sur les traitements visant à permettre la gestion des **services d'Aide à la Vie Journalière** de l'ASD BXL, à savoir :

- Le service d'Aide Familial.
- Le service d'Aide Ménager social.
- Le service d'Aide à l'Entretien Ménager.
- Le service de Garde d'Enfants Malades.

Elle vous informe sur :

- Les raisons de la collecte de vos données à caractère personnel.
- La manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel.
- Les droits dont vous disposez sur vos données à caractère personnel et les moyens de les exercer.

Qui est responsable du traitement ?

Le responsable du traitement est l'ASBL Aide Familiale - Région bruxelloise (ASD BXL) dont le siège social est situé rue Malibran 53 à 1050 Ixelles et immatriculée à la BCE sous le numéro 0415.862.952

Pourquoi recueillons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données collectées sont les données nécessaires à l'accomplissement des prestations d'aide à domicile, notamment pour :

- La gestion des relations avec les bénéficiaires (identification des besoins, définition et adaptation de l'aide, détermination de la tranche tarifaire applicable, facturation, sécurité des bénéficiaires et des travailleurs).
- La planification des prestations et de ses modifications.
- L'accomplissement des prestations par le personnel de terrain.
- Le respect des obligations légales imposées par la COCOF et la production des données réclamées par celle-ci.
- La recherche et l'établissement de statistiques en vue d'améliorer la qualité de l'aide.

Les données sont collectées directement auprès du bénéficiaire, lors de l'enquête sociale réalisée par l'assistant(e) social(e) ou, à défaut, auprès de l'entourage (famille, aidant proche) à l'origine de la demande d'aide.

Quelles sont les bases légales des traitements ?

Les bases juridiques du traitement sont :

- L'exécution de la convention d'aide (Art.6b du RGPD).
- Le respect des obligations légales imposées la COCOF (Art.6c du RGPD).
- Le bon fonctionnement de l'ASD BXL : l'intérêt légitime (Art.6f du RGPD).
- Le bénéficiaire est tenu de communiquer ses données personnelles.

Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel des bénéficiaires et de l'entourage sont traitées par le personnel de l'ASD BXL. Elles peuvent également être communiquées, dans la mesure nécessaire :

- Aux pouvoirs réglementaires et subsidiaires (COCOF, CPAS, communes, mutuelles, provinces).
- Aux aidants proches et aux autres professionnels intervenant chez le bénéficiaire et couverts par le secret professionnel (infirmier à domicile, service de Coordination, administrateur de biens...).
- À nos sous-traitants et fournisseurs de services, tel que nos prestataires de services informatiques ou nos partenaires MC. Nous veillons à cet égard à travailler avec des partenaires de confiance, qui sont également tenus au respect du RGPD.

Exploitions-nous autrement vos données à caractère personnel ?

Non, nous ne cédon pas, ni ne vendons vos informations à une autre organisation ou société.

Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant une durée conforme aux dispositions légales ou conforme aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Quels sont vos droits ?

Nous souhaitons vous informer de la manière la plus claire possible des droits dont vous disposez sur vos données à caractère personnel.

Le droit d'accès

Vous pouvez accéder à l'ensemble des informations suivantes concernant :

- Les catégories de données à caractère personnel que nous recueillons sur vous.
- Les raisons pour lesquelles nous les utilisons.
- Les catégories de personnes auxquelles vos données à caractère personnel ont été ou seront communiquées.
- La durée de conservation de vos données à caractère personnel.

Le droit de rectification

Vous pouvez nous demander de corriger et/ou de mettre à jour vos données à caractère personnel.

Le droit à l'effacement (droit à l'oubli)

Vous pouvez également nous contacter à tout instant pour nous demander de supprimer les données à caractère personnel que nous traitons sur vous pour autant qu'elles ne soient plus nécessaires au regard des raisons pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.

Le droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à ce que nous traitons vos données à caractère personnel si pour une raison qui vous est propre, vous considérez qu'un des traitements poursuivis porte atteinte à votre vie privée et vous cause un dommage excessif et que la base légale du traitement est l'intérêt légitime de l'ASD BXL.

Le droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de nous demander de ne plus utiliser vos données ou de ne pas les utiliser d'une certaine manière. Vous pouvez exercer ce droit lorsque la décision relative à une demande d'opposition au traitement est en cours.

Le droit à la portabilité

Ce droit vous offre la possibilité de maîtriser plus facilement vous-même vos données à caractère personnel et plus précisément :

- De récupérer vos données à caractère personnel qui sont traitées par nous, pour votre usage personnel.
- De transférer vos données à caractère personnel de chez nous vers une autre société, soit par vous, soit directement par nous, sous réserve que ce transfert direct soit « techniquement possible ».

Une question ou vous désirez exercer vos droits ?

Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, veuillez-vous adresser à notre délégué à la protection des données (DPO).

Vous pouvez nous contacter par les moyens suivants :

- Par email à l'adresse dpo@fasd.be
- Par un courrier postal adressé à : Délégué à la protection des données
Rue Malibran 53, 1050 Ixelles

Dans le cadre d'une demande d'exercice de droit, il est important d'indiquer le droit que vous souhaitez exercer, les raisons qui motivent votre demande, et de joindre une copie recto/verso de votre carte d'identité.

Vos données à caractère personnel sont-elles transmises à l'étranger ?

Vos données à caractère personnel ne sont pas transférées en dehors de l'Espace Economique Européen.

Introduire une réclamation

Vous estimez que nous ne protégeons pas suffisamment vos données à caractère personnel ? Nous vous invitons à nous contacter directement.

Sachez également que vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité belge de protection des données :

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles



+32 (0)2 274 48 00



+32 (0)2 274 48 35

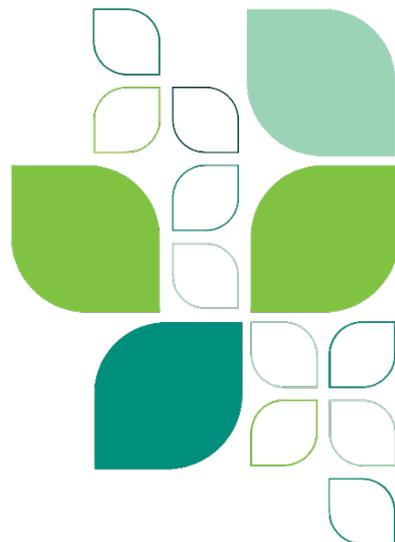


contact@apd-gba.be

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>

Modifications

Nous pouvons à tout moment apporter, pour différentes raisons, des corrections, des compléments ou des modifications à la présente politique de confidentialité.



Besoin de nous ?

A votre écoute
24h/24, 7j/7



02/647 03 66



Rue Malibran, 53
1050 Bruxelles



info.bxl@fasd.be
www.aideetsoinsadomicile.be