

## **Politique externe**

**relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel.**



## Avant-propos

Nous sommes amenés de par nos missions à traiter un grand nombre de données à caractère personnel. Soucieux de respecter votre droit à la vie privée et d'agir en conformité avec la réglementation belge et les directives européennes, nous avons mis en place une politique de protection des données à caractère personnel tant pour la collecte, l'enregistrement, l'utilisation et le traitement des informations personnelles que vous nous communiquez.

Notre politique répond également aux exigences et prérogatives souhaitées par la Commission de la vie privée.

### 1. Quelles sont les dispositions légales qui nous permettent de traiter les données à caractère personnel ?

Nous nous engageons à respecter votre vie privée quel que soit le moyen que vous utilisez pour entrer en contact avec nos services et ce, conformément aux dispositions de :

-la Directive Européenne 95/46CE du 18/12/2000 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

- la Loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;

-l'A.R du 13/02/2001 portant exécution de la Loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;

Ces mêmes dispositions sont respectées concernant tout flux sortants et entrants (appel ligne d'urgence 116000, lettres, faxes, mails,...) et s'appliquent à toute visite au sein du bâtiment et toute collaboration avec notre organisation. Les mêmes principes s'appliquent pour les personnes étant liées par un contrat de travail, une convention de stage, une convention de volontariat ou de partenariat.

### 2. Quels sont les collaborateurs qui récoltent et traitent les données ?

**2.1 Les responsables accueil :** Ils veillent au premier contact avec notre organisation afin d'en garantir l'accueil, l'accompagnement et la distribution de l'information.

Ils écoutent, répondent et orientent tous les appels entrant au numéro d'urgence 116000 et les encodent afin d'en assurer le traitement professionnel.

**2.2 Les conseillers :** Ils traitent de façon compétente les dossiers de disparitions ou d'exploitations sexuelles, aussi bien de manière préventive que lors de cas avérés, en assurent également le suivi afin de fournir une assistance sociale, psychologique, juridique, logistique et, si nécessaire, financière dans l'intérêt de l'enfant disparu ou sexuellement exploité. Ils collaborent également avec les services de police dans l'intérêt de l'enfant.

**2.3 Les analystes :** Ils rassemblent, développent et diffusent la connaissance (aussi bien en interne qu'en externe) afin de soutenir et d'influencer (tant à l'échelle nationale qu'internationale) la pratique

et la politique en matière de phénomènes de disparitions ou d'exploitations sexuelles et ce, au moyen de concertations, d'études et/ou d'initiatives d'information, de formation et de prévention.

### **3. Quelles sont les légitimités et les finalités du traitement des données récoltées ?**

#### **3.1 La Légitimité et la finalité :**

Le traitement des données à caractère personnel que nous effectuons est rendu nécessaire par l'exécution de notre double mission de soutien opérationnel aux enquêtes de disparitions et d'exploitations sexuelles d'enfants, d'une part ; et de prévention et de lutte contre les phénomènes de disparitions et d'exploitations sexuelles d'enfants, d'autre part.

Le traitement des données à caractère personnel est justifié par la sauvegarde des intérêts vitaux des enfants portés disparus ou exploités sexuellement et par le libre consentement des parents ou de la personne exerçant l'autorité parentale.

#### **3.2 Le consentement :**

Le consentement pour être valable, doit être libre, spécifique et informé.

C'est pour cela que préalablement à toute conversation téléphonique ou conversation *chat* avec les responsables accueil ou conseillers, un message pré-enregistré ou un avertissement vous est proposé.

#### **3.3 La procuration :**

Après avoir pris contact avec nous, via un responsable accueil ou un conseiller et en cas d'ouverture de dossier, il est envoyé par courrier à la personne qui exerce l'autorité parentale sur l'enfant ou son représentant légal, une procuration stipulant que Child Focus est bien mandatée pour le traitement des informations à caractère personnel. La procuration reprend les notions de consentement et de devoir d'information qui nous sont imposés par la loi.

### **4. Quelles données récoltons-nous et sous quelle forme?**

#### **4.1 Récoltes des données :**

L'équipe opérationnelle ne récolte de manière loyale et sous le sceau du secret professionnel que les informations :

- compatibles avec les finalités et missions de notre Fondation
- nécessaires et suffisante au traitement du dossier
- jugées exactes et cohérentes

D'une manière générale, les données recueillies sont les données de bases qui permettent l'identification de l'enfant concerné, de l'appelant et la description des faits pour lesquels nous sommes contactés.

Quant aux données sensibles qui seraient éventuellement communiquées, que celles-ci concernent un enfant ou un éventuel suspect de faits d'exploitation sexuelle ou d'enlèvement, nos collaborateurs n'en prennent note que si cela semble pertinent et cohérent avec le récit décrit.

Nos collaborateurs se contentent de récolter les faits énoncés, il ne leur appartient pas de juger si telle ou telle information constitue des données à charge ou à décharge pour une éventuelle instruction. En cas de transfert d'informations vers les institutions compétentes, ces dernières sont seules habilitées pour qualifier les faits et les données.

#### **4.2 Dossiers informatiques :**

Une fois en communication avec un responsable accueil ou un conseiller, toutes les informations situationnelles, contextuelles et d'identité sont encodées dans des « FICHES » informatisées. Le système d'exploitation utilisé est Microsoft Dynamics CRM.

L'ensemble des « fiches » concernant une personne en particulier constitue un « dossier ».

## **5. Quels sont les droits des personnes concernées ?**

### **5.1 Droit à l'information :**

Nous fournissons à la personne concernée ou celle auprès de laquelle nous obtenons les données la concernant, et au plus tard au moment où ces données sont obtenues :

- les finalités du traitement ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires des données ;
- l'existence d'un droit d'accès et de rectification ;
- les voies de recours possibles.

### **5.2 Droit d'accès :**

La personne concernée c'est à dire l'enfant, ses parents ou la personne exerçant l'autorité parentale a le droit de consulter les données le concernant qui ont été recueillies par nos responsables accueils ou nos conseillers opérationnels, ainsi que toute information sur l'origine de ces données. Ce droit s'applique également aux personnes fournissant des témoignages.

Les donateurs, les volontaires, les partenaires et toutes personnes interagissant avec Child Focus disposent également de ce droit.

Pour ce faire, vous pouvez nous adresser par courrier une demande écrite datée et signée annexée d'une copie de votre carte d'identité auprès du préposé à la protection des données de notre Fondation à l'adresse suivante :

#### **Child Focus**

Préposé à la protection des données

Avenue Houba de Strooper 292 à 1020 Laeken.

Cette demande se fait via le formulaire [« Droit d'accès »](#) à envoyer à l'adresse : [privacy@childfocus.org](mailto:privacy@childfocus.org).

Dans les 45 jours de la réception de la demande, les renseignements demandés vous seront communiqués par écrit.

### **5.3 Droit de rectification :**

La personne concernée c'est à dire l'enfant, ses parents ou la personne exerçant l'autorité parentale a le droit d'obtenir sans frais la rectification éventuelle des données le concernant. Ce droit s'applique également aux personnes fournissant des témoignages.

Les donateurs, les volontaires, les partenaires et toutes personnes interagissant avec Child Focus disposent également de ce droit.

Pour ce faire, vous pouvez nous adresser par courrier une demande datée et signée annexée d'une copie de carte d'identité auprès du préposé à la protection des données de notre Fondation à l'adresse suivante :

#### **Child Focus**

Préposé à la protection des données

Avenue Houba de Strooper 292 à 1020 Laeken.

Cette demande se fait via le formulaire [«Droit de rectification»](#) à envoyer à l'adresse : [privacy@childfocus.org](mailto:privacy@childfocus.org).

Dans le mois qui suit la requête, le préposé à la protection des données vous communiquera par écrit les rectifications ou effacements des données effectuées.

### **5.4 Voies de recours :**

Vous avez la possibilité d'introduire un recours auprès des tribunaux compétents ou de la Commission de la Vie privée.

#### **Commission de la protection de la vie privée**

Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles

 +32 (0)2 274 48 00

 +32 (0)2 274 48 35

 [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

**ATTENTION : Conformément à l'article 3§6, al.1 de la Loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privé à l'égard des traitements de données à caractère personnel, les personnes suspectées de crimes ou de délits dans des dossiers de disparitions ou d'exploitation sexuelle ne disposent pas de ces droits !**

## **6. Pourquoi enregistrons-nous les communications téléphoniques et les historiques des chats ?**

### **6.1 Fondement et Utilité :**

Outre la légitimité acquise par notre Fondation sur la base légale, il existe une légitimité reposant sur nos missions spécifiques.

Les enregistrements constituent un outil de travail précieux, cependant, il n'est pas toujours possible pour les responsables accueil ou les conseillers de prendre note de toutes les informations, surtout lorsque les appelants sont en situation de crise.

Ces enregistrements permettent alors :

- de juger la crédibilité des faits (sur la base historique et des faits évoqués, de la comparaison entre la zone du numéro d'appel et de la déclaration de l'appelant ou de l'internaute, ...);
- d'identifier (et éventuellement de localiser) des personnes dans le besoin ou en situation d'urgence ;
- de dresser les témoignages complets pour les autorités judiciaires ;
- d'identifier les appelants ou les internautes pour le suivi ultérieur des témoignages.

De plus, en tant que service d'urgence reconnu, Child Focus peut se servir de ces enregistrements pour :

- retrouver des appels ou des conversations *chats* destinés à d'autres services d'urgence et ainsi réorienter les appelants ou les internautes ;

- porter plainte contre les appelants malveillants ;

Enfin, ces enregistrements nous permettent d'assurer une qualité de service et une amélioration sans cesse recherchée de l'organisation interne, notamment :

- la prise en charge d'un accueil téléphonique optimal aux victimes et aux partenaires ;
- l'acquisition des diverses données statistiques ;
- la possibilité de veiller à la qualité des informations recueillies lors des appels ou des conversations *chat* ;
- la recherche de nouveaux thèmes pour la formation complémentaire de nos collaborateurs ;
- la protection de notre organisation à titre de début de preuve vis-à-vis d'éventuelles plaintes.

## **6.2 Délai de conservation :**

Tenant compte des avis de la Commission pour la protection de la vie privée, la Fondation a fixé à **six mois** le délai de conservation des enregistrements.

Les informations présentes dans les enregistrements sont retranscrites dans les dossiers et l'enregistrement initial peut être supprimé.

Un balayage automatique a lieu tous les jours afin de procéder à la suppression de ces enregistrements.

## **7. Quels sont les destinataires des données récoltées ?**

**En aucun cas, nous ne communiquons vos données personnelles à des tiers dans un but publicitaire, marketing ou pour tout autre but n'étant pas associé à nos missions.**

### **7.1 Dans un contexte national :**

En fonction du type de dossier, les destinataires potentiels des informations recueillies peuvent être les suivants :

Les services de police et plus particulièrement la cellule « personnes disparues » et la cellule « crimes contre les personnes », le parquet ou le juge d'instruction, les parents ou les personnes exerçant l'autorité parentale, les services d'assistance aux victimes, les services d'accueil des victimes, les services d'aide aux victimes, les médiateurs, les avocats, l'institution de laquelle le jeune a éventuellement fugué, les Services d'Aide à la Jeunesse, SOS suicide, SOS jeunes, ...

### **7.2 Dans un contexte international :**

En fonction du type de dossier, les destinataires potentiels des informations récoltées peuvent être les suivants :

Le SPF Justice ou le Ministère des affaires étrangères, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, l'office des étrangers, l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile, le parquet ou le juge d'instruction du pays concerné, les services de police du pays concerné, les parents ou les personnes exerçant l'autorité parentale, les services d'assistance aux victimes du pays concerné, les services d'aide aux victimes du pays concerné, les services d'accueil des victimes du pays concerné, l'institution du pays concerné de laquelle le jeune a éventuellement fugué, les Services d'Aide à la Jeunesse du pays concerné, l'équivalent de SOS suicide, SOS jeunes, ...

### **7.3 La sous-traitance :**

Dans notre mission de prévention/information, nous pouvons être amenés à faire, entre autre, des études statistiques concernant les différents dossiers traités. Nous faisons alors, parfois, appel à un sous-traitant.

En tant que responsable initial du traitement, lors de la sélection et du choix du sous-traitant, nous nous assurons que ce dernier adopte toutes les mesures organisationnelles et de sécurité afin de protéger les données.

Une fois le choix du sous-traitant déterminé, nous demandons à ce dernier de respecter les mesures de sécurité que nous préconisons, notamment en lui remettant notre politique de sécurité et nos principales mesures techniques et organisationnelles.

Nous consignons également dans un contrat écrit ce que nous attendons de notre sous-traitant en matière de sécurité des données.

## **8. Quel degré de sécurité assurons-nous lors du transfert des données récoltées ?**

Le transfert des données auprès des différents destinataires potentiels est sécurisé puisque chaque destinataire en Belgique est tenu d'appliquer la Loi de 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, son A.R d'exécution du 13/02/2001 ainsi que les différentes directives européennes pour les données et informations réceptionnées.

## **9. Quels sont les délais de conservation des données que nous récoltons?**

De par la loi nous sommes tenus au principe de proportionnalité et ne pouvons garder les données vous concernant au-delà du temps nécessaire au traitement.

Traitant plusieurs types de données et de dossiers différents, il existe plusieurs délais de conservation en vigueur au sein de notre organisation.

### ***9.1 Conservation des dossiers opérationnels :***

#### Un délai de six mois :

Il s'agit des dossiers pour lesquels nous ne sommes pas compétents et que nous appelons « cartes sociales ».

Le 116000/+ 32 02 475 44 99 étant des lignes d'urgence, une grande partie des appels que nous recevons ne concernent pas des dossiers d'enfants disparus ou sexuellement exploités.

Il s'agit également des dossiers concernant des questions et des problèmes en rapport avec l'**e-safety** pour lesquels des parents ou des jeunes désirent obtenir des renseignements sur une utilisation plus sûre de l'Internet.

#### Un délai de 5 ans :

Il s'agit des dossiers de « constitution de partie civile »

En application de la loi du 13/04/1995 contenant des dispositions en vue de la répression de la traite et du trafic des êtres humains, notre Fondation peut être amenée à se constituer partie civile contre des personnes poursuivies par les cours et tribunaux.

#### Un délai courant jusque l'âge de 18 ans :

Il s'agit des dossiers d'exploitation sexuelle à caractère organisé ou commercial tels que la prostitution infantine, la traite d'enfants et le tourisme sexuel.

Il s'agit également des dossiers d'exploitation sexuelle liés aux technologies de l'information et de la communication tels que les réseaux sociaux, le grooming, le sexting ou le sextortion ?.

#### Un délai courant jusque l'âge de 25 ans :

Il s'agit ici des dossiers de disparitions tels que les fugues, les enlèvements internationaux d'enfants avec localisation de l'enfant et les enlèvements par des tiers avec retour de l'enfant.

#### Pas de délai prévu :

Il s'agit ici des dossiers de disparitions tels que les dossiers de disparitions inexplicées, les enlèvements internationaux d'enfants sans localisation de l'enfant, les enlèvements par des tiers sans retour de l'enfant.

### ***9.2 Conservation des documents internes :***

#### Un délai de minimum 5 ans :

Les documents sociaux (contrats de travail, fiches de salaires, C4, décompte individuels, attestations de vacances, déclarations accidents du travail, conventions de volontariat ...) liés à nos collaborateurs sont conservés minimum 5 ans à partir du jour qui suit le fin de l'exécution du contrat ou de la convention et/ou à partir de la date limite d'envoi de la déclaration ONSS.

#### Un délai de minimum 7 ans :

Les documents fiscaux (fiches 281.10, attestations fiscales, mandats de domiciliation européenne (SEPA...) sont conservés au moins 7 ans à partir de la période imposable (exercice fiscal) à laquelle se rapportent les documents et/ou à partir du 1er janvier qui suit la date de clôture fiscale.

## 10. Quelles sont nos mesures de protection des données?

Nous avons pris une série de mesures afin de garantir la sécurité des données qui nous sont communiquées aussi bien au sein du siège social de la Fondation que lors de prestations extérieures que lors du télétravail de nos collaborateurs.

### *10.1 Organisation interne :*

#### L'information et la formation :

Nous remettons notre politique interne de protection à chaque (nouveau) collaborateur avec accusé de réception.

Nous dispensons annuellement des programmes de formation, de sensibilisation et/ou de mise à jour auprès des (nouveaux) membres du personnel pour une meilleure compréhension des lois applicables relatives à la protection de la vie privée en relation avec le traitement de données à caractère personnel.

#### Le préposé à la protection des données :

Notre Conseil d'Administration a nommé un préposé à la protection des données, doté des qualifications, connaissances, ressources et pouvoirs suffisants pour exercer cette fonction de supervision de manière adéquate et totalement indépendante.

Il est le garant du respect de notre politique interne de protection des données mais également des règles législatives en la matière.

Le préposé assure la formation des collaborateurs en la matière et examine les demandes de plaintes qui lui sont adressées par le citoyen ;

Conformément à la loi, le préposé fait rapport sur son activité de l'année précédente au plus tard le 30 juin de chaque année à la Commission vie privée.

#### Procédure de travail :

Nous analysons les risques et mettons en place des procédures de prévention et de détection des manquements mises à jour régulièrement par le préposé à la protection des données.

#### Actions correctrices :

Nous avons mis en place un plan d'intervention et de révision périodique établissant des lignes directrices d'actions à prendre dans l'hypothèse d'un manquement aux lois applicables sur la protection de la vie privée prévoyant l'obligation de déterminer la cause, la responsabilité et l'étendue du manquement afin de décrire ses effets dommageables et de prendre les mesures appropriées pour éviter qu'il ne se reproduise dans le futur.

#### Documentation :

Nous mettons à disposition de nos collaborateurs une documentation complète et régulièrement mise à jour par le préposé de toutes les règles applicables à la protection des données.

### ***10.2 Aspects juridiques et administratifs :***

Afin de nous assurer de la bonne connaissance de notre politique « protection des données » et du respect du secret professionnel par chaque collaborateur, nous avons stipulé ces obligations dans nos différents documents sociaux et administratifs.

Ainsi, une clause concernant le secret professionnel est stipulée dans chaque contrat de travail y compris pour les contrats étudiants, les conventions des stagiaires, des volontaires, des partenariats et des sous-traitants.

Notre règlement de travail énonce l'obligation du secret professionnel portant sur les données à caractère personnel et du respect de notre politique interne « protection des données » ainsi que les sanctions en cas de manquements éventuels.

Les statuts de notre Fondation font état de notre politique interne et externe de protection des données à caractère personnel énonçant les obligations des membres du personnel en la matière et les sanctions encourues.

### ***10.3 Aspects informatiques :***

Selon les dispositions énoncées par la loi, nous nous assurons annuellement de la conformité et de la sécurité du réseau et des programmes servant au traitement automatisé des données à caractère personnel ainsi que de la régularité de leur application.

### ***10.4 Sécurité du bâtiment et moyens techniques :***

Nous avons pris une série de mesures de sécurité concernant l'accès au bâtiment et les réseaux téléphoniques et informatiques et ce, aussi bien pour nos collaborateurs internes que pour les visiteurs.

#### Coordonnées :

Child Focus

A l'attention du préposé à la protection des données.

Avenue Houba de Strooper 292, 1020 Bruxelles

 +32 116 000

 +32 (0)2 475. 44. 03

 [privacy@childfocus.org](mailto:privacy@childfocus.org)

## **11. Quelles technologies de suivi informatique utilisons- nous ?**

Nous faisons usage de technologies de suivi pour rassembler certaines informations comme le type de navigateur et le système d'exploitation, la page de référence, le cheminement à travers le site, etc. aux fins d'améliorer le confort d'utilisation de nos sites web. Les technologies de suivi nous aident à les adapter à vos besoins personnels.

### ***11.1 Cookies***

Nous utilisons des cookies pour améliorer l'utilisation et la fonctionnalité de nos sites web et pour mieux comprendre comment nos visiteurs les utilisent et comment ils utilisent les services que nous leurs offrons. Ainsi, le stockage des cookies sur votre ordinateur nous offre une méthode facile et

pratique de personnaliser ou d'améliorer votre expérience lors de votre visite sur nos sites web et de rendre votre visite suivante encore plus facile.

### ***10.2 Adresses IP***

Votre adresse IP est un numéro qui est utilisé par les ordinateurs sur le réseau pour identifier votre ordinateur à chaque fois que vous accédez à l'Internet.

Nous conservons la trace des adresses IP (Internet Protocol) aux fins suivantes: la résolution des problèmes techniques, la préservation de la sécurité du site web, la restriction de l'accès à nos sites web à certains utilisateurs, une meilleure compréhension de la manière dont nos sites web sont utilisés et enfin en cas de danger imminent d'un enfant ou d'une personne.

### ***10.3 Fichiers de journalisation***

Il se peut que nous collections des informations sous la forme de fichiers de journalisation qui enregistrent l'activité des sites web et établissent des statistiques concernant les habitudes de navigation des utilisateurs du web.

Ces entrées sont générées de manière anonyme et elles nous aident à obtenir, entre autres, le type de navigateur et de système d'exploitation des utilisateurs, des informations sur les sessions des utilisateurs (comme leur URL de provenance, la date et l'heure à laquelle ils ont visité notre site et les pages qu'ils y ont consultés et pendant combien de temps), et d'autres données similaires concernant la navigation ou les parcours.

Nous utilisons également les informations saisies dans les fichiers de journalisation aux fins d'études internes afin que nous puissions continuellement améliorer et particulariser les services en ligne que nous vous fournissons.

## **Dispositions finales**

La présente politique est révisée chaque année suite aux différentes observations, éventuelles plaintes et recommandations issues du bilan annuel et des remarques de la Commission vie privée tant d'un point de vue législatif, qu'organisationnel et technique.

Le préposé à la protection des données est chargé du contrôle et de la bonne exécution de la présente politique.