



ASSOCIATION  
D'AIDE A DOMICILE  
POUR UNE VIE PLUS SIMPLE



## **INFORMATIONS SUR LA GESTION ET LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

Le respect de la protection des données à caractère personnel constitue une valeur éthique et un engagement de la Charte Qualité de l'Association Help Familles conformément à sa Politique de protection des données personnelles.

L'Association Help Familles prend toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que vos données personnelles soient traitées en toute sécurité et en conformité avec la réglementation en vigueur.

Au titre du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 ( **RGPD**) nous souhaitons vous donner des informations sur leur utilisation et vos droits.

Vous trouverez ci-dessous des informations détaillées sur le traitement de vos données personnelles ( vos noms, prénom, adresse, adresse de messagerie et numéros de téléphone, numéro de sécurité sociale, coordonnées bancaires) destinées à l'Association Help Familles seront utilisées à nos seules finalités décrites ci-après et ne font l'objet d'aucune transmissions commerciales à des tiers en dehors de nos services.

### **Qui sont les responsables de traitement de vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont traitées par les salariés de l'Association Help Familles ( nommés ci-après « nous ») en leur qualité de responsables de traitement.

A ce titre les salariés en charge du traitement de vos données personnelles sont désignés comme Direction de l'association, Responsable Qualité ,Responsable des Ressources Humaines et Responsables de secteur.

### **Pour quel traitement vos données personnelles sont-elles utilisées ?**

Nous collectons vos données personnelles lorsque vous remplissez un formulaire de contact sur notre site internet, lorsque vous prenez contact avec nous par Email, téléphone ou tout autre moyen.

Nous utilisons vos données personnelles afin de :

<b>Finalités</b>	<b>Fondement juridique</b>
Gérer vos demandes ( informations, recueil des besoins, rdv, devis..)	Ce traitement est justifié par la relation pré contractuelle résultant de votre demande.
Gérer notre relation contractuelle	Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de prestation de services conclu.
Gérer votre réclamation	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime, amélioration de nos services, prévention d'actions en justice.
Réaliser des enquêtes de satisfaction et audit interne pour lesquelles nous vous sollicitons	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime d'amélioration de nos services
Assurer un suivi de nos activités (Reporting)	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime ( mesurer la performance de notre activité, améliorer nos services, plan de formation)
Répondre à vos demandes éventuelles d'exercice de droits en relation avec vos données personnelles	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales et implique notamment la vérification de votre identité.

De manière générale , L'Association Help Familles s'engage à collecter uniquement les données personnelles qui sont nécessaires à chacune des finalités pour lesquelles nous traitons vos données.

À ce titre le caractère obligatoire des réponses est indiqué dans les formulaires de collecte . Elles sont obligatoires et nécessaires pour répondre à votre demande, ou pour respecter nos obligations légales ou réglementaires. Si vous ne souhaitez pas fournir les données obligatoires, nous ne pourrions pas traiter votre demande.

## **Combien de temps sont conservées vos données ?**

Conformément à la réglementation, nous nous engageons à ne conserver vos données personnelles que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités sus mentionnées.

Afin de calculer ces durées de conservation, nous nous appuyons notamment sur les critères suivants :

- La durée de votre contrat conclu avec un membre de l'association
- Le temps nécessaire pour traiter votre demande ou votre réclamation
- La nécessité de conserver un certain historique de vos interactions avec nous, pour la bonne gestion de notre relation commerciale ou contractuelle.
- Nos obligations légales ou réglementaires.

Nous sommes amenés à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription par la législation applicable.

## **Qui a accès à vos données :**

Nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles lorsque nous recourons à des prestataires, afin de traiter tout ou partie de vos données personnelles, dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées( par exemple pour l'hébergement de notre logiciel de gestion ou application mobile, pour la fourniture de services liés à l'exploitation ou la maintenance du logiciel de gestion, réalisation de sondage.)

Vos données sont hébergées sur un serveur situé dans l'Espace Économique Européen (EEE) et nous pouvons être amenés à communiquer vos données personnelles à des tiers afin de nous conformer à toute obligation légale ou décision administrative ou de justice.

## **Vos droits :**

Vous bénéficiez de plusieurs droits concernant le traitement de vos données personnelles :

- Un droit d'accès à vos données personnelles, c'est-à-dire le droit d'en recevoir une copie.
- Un droit de rectification si vos données s'avéraient erronées ou obsolètes, ce qui nous permettra de nous conformer à notre obligation d'avoir des données à jour vous concernant.
- Un droit à l'effacement , ou droit à l'oubli, de vos données personnelles, lequel peut être limité au regard de nos obligations contractuelles ou légales.
- Un droit à la portabilité de vos données personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies, dans un format informatique structuré, couramment utilisé, et de les transmettre à tout autre responsable de traitement.
- Un droit d'opposition, sous réserve de justifier de raisons tenant à votre situation particulière, et du droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles , dans certains cas prévus par la réglementation.
- Un droit de retirer votre consentement à tout moment , pour les finalités pour lesquelles nous avons collecté votre consentement.

Vous avez également la possibilité de définir des directives soit générales soit particulières, à l'égard de certains traitements, pour la conservation , l'effacement et la communication de vos données personnelles en cas de décès. Vous pouvez modifier ou supprimer ces directives à tout moment. Vous pouvez nous faire part de ces directives particulières, en écrivant à l'adresse ci-dessous mentionnée.

Pour exercer n'importe lequel de vos droits , vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité c'est-à-dire accompagné d'une copie de votre titre d'identité par email à l'adresse mail : [helpfamillesqualite@orange.fr](mailto:helpfamillesqualite@orange.fr) ou par courrier postal à l'adresse Help Familles RGPD – 6 place du 11 novembre -92250 La Garenne Colombes.

Enfin, En cas de litige, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier au Service des Plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA807 15, 75334 PARIS CEDEX 07 ou par email à l'adresse suivante <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Nous vous encourageons à prendre contact avec nous avant toute réclamation, pour que nous essayons de résoudre votre problème ou demande ensemble.