

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## 1. CONDITION GENERALE D'UTILISATION

### 1.1. Mentions légales

#### 1.1.1. *Editeur responsable*

La présente plateforme Web <http://reseau-sam.be/> est exploitée par

L'asbl **SAM, le réseau des aidants**, ci-après dénommée "*l'Editeur*"

Téléphone : 02 474 02 44

Adresse : Bld. De Smet de Naeyer 570 – 1020 Bruxelles

E-mail de contact : [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be)

N° Banque Carrefour des Entreprises : 0695.797.430.

TVA : BE0695.797.430 .

#### 1.1.2. *Conception et réalisation du site web*

La plateforme Web a été bâtie par Leonard Web Solution (<https://www.lws.be/>),. Le projet a été conçu et suivi par l'équipe de SAM le Réseau des Aidants.

#### 1.1.3. *Hébergement*

L'hébergement du site est assuré par la société d'hébergement : OVH

- ✓ RCS Lille Métropole 424 761 419 00045
- ✓ Code APE 2620Z
- ✓ N° TVA : FR 22 424 761 419
- ✓ Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France

## 1.2. Objet

Les présentes « conditions générales d'utilisation » (CGU) ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition des services de la plateforme Web <http://reseau-sam.be/> et leur utilisation par "*l'Utilisateur*" et le "*Membre*".

Le terme "*Utilisateur*" fait référence à tout utilisateur, soit toute personne physique ou morale, inscrite ou non sur la plateforme Web, qui utilise cette plateforme ou l'un des services proposés par elle.

Le terme "*Membre*" fait référence à tout utilisateur inscrit et identifié sur la plateforme Web.

## 1.3. Acceptation des conditions Générales d'utilisation de la plateforme Web

En accédant, utilisant, consultant ou s'inscrivant sur la plateforme Web, l'Utilisateur et le Membre s'engagent à accepter sans réserve les présentes CGU que l'asbl SAM, le réseau des aidants peut modifier à tout moment et conformément aux termes des présentes.

Il est donc conseillé à l'utilisateur de vérifier périodiquement si des modifications ont été apportées aux présentes conditions générales.

Certains Services nécessitent une inscription obligatoire, matérialisée par un formulaire d'inscription.

- Passer une petite annonce
- Accéder à permanence juridique gratuite
- Centraliser les infos vous intéressant
- Soumettre des idées de nouveaux contenus ou prestataires, etc
- Accéder aux offres des partenaires de l'asbl

Et plus spécifiquement pour les professionnels :

- Créer une fiche annuaire
- Utiliser le logiciel de travail en Réseau SAM
- Faire référencer un événement !

#### 1.4. Accès aux services et navigation

Le site permet à l'Utilisateur un accès gratuit aux services suivants :

- Un annuaire fournissant un catalogue web de différents prestataires d'aide et de soins à domicile
- Les informations utiles fournissant un catalogue d'articles, de dossiers et ressources audiovisuelles d'information classés par thèmes
- Le blog d'information et d'actualité (événements)
- Des petites annonces en liant avec les thématiques du soin et de l'aide

Le site est accessible gratuitement en tout lieu à tout Utilisateur ayant un accès à Internet. Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder au service (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge.

L'Utilisateur non-membre (c'est-à-dire non inscrit) n'a pas accès aux services réservés aux membres. Pour cela, il doit s'inscrire et s'identifier à l'aide de son identifiant et de son mot de passe. L'inscription est gratuite.

Le membre peut être un SAM (citoyen concerné directement ou indirectement par une situation de perte d'autonomie) ou SAM avec en plus un rôle de professionnel (exerçant une profession en lien avec la perte d'autonomie : professionnel de l'aide et des soins ...)

Chaque type de membre dispose de fonctionnalités/services communs et d'autres qui lui sont propres. Chacun des services est expliqué et décrit dans l'espace personnel du membre.

D'une manière générale les membres peuvent :

- Dans le cas des SAM ,
  - Sauvegarder des ressources et des prestataires en favoris,
  - Passer une petite annonce
  - Accéder à permanence juridique gratuite
  - Accéder aux offres des promotionnelles proposée par des professionnels
  - Proposer et soumettre des suggestions de ressources et articles qui doivent être validées par l'administration de la plateforme Web,
- Dans le cas des SAM ayant également un statut de professionnel (prestataires),
  - Disposer gratuitement d'un espace de visibilité dans un annuaire web spécialisé dans l'aide et les soins à domicile
  - Publier des événements
  - Utiliser un logiciel facilitant le travail en réseau
  - Publier des offres promotionnelles à destination des SAM

### 1.4.1. Inscription

Comme mentionné précédemment, l'accès à certains services est réservé au Membre et est de ce fait conditionné par l'inscription de l'Utilisateur.

L'inscription et l'accès aux services de la plateforme Web sont réservés exclusivement aux personnes physiques et morales capables juridiquement, ayant rempli et validé le formulaire d'inscription disponible en ligne sur la plateforme Web <http://reseau-sam.be/>, ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Lors de son inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne. L'Utilisateur, devenu Membre, devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'Utilisateur doit fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle la plateforme Web lui adressera une confirmation de son inscription à ses services. Une adresse de messagerie électronique ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux services.

L'Utilisateur devenu Membre dispose d'un login et d'un mot de passe lui permettant d'accéder à un espace personnel dont l'accès lui est réservé. L'identifiant et le mot de passe sont modifiables en ligne par le Membre dans son espace personnel. Le mot de passe est personnel et confidentiel, le Membre s'engage ainsi à ne pas le communiquer à des tiers.

<http://reseau-sam.be/> se réserve en tout état de cause la possibilité de refuser une demande d'inscription aux services en cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

### 1.4.2. Inscription des professionnels

Les professionnels de l'aide et des soins exerçant une activité professionnelle auprès des personnes en déficit d'autonomie, dénommés « prestataires » sur la plateforme SAM, pourront créer un compte membre en qualité de professionnels en suivant les procédures générales d'inscription exposées dans ce qui précède.

Sam, le réseau des aidants se réserve cependant le droit d'apposer le label « *Check up SAM* » aux professionnels qui fourniront : Un diplôme homologué, un document d'autorisation et/ou d'accès à la profession, un agrément ou reconnaissance légale d'une autorité publique, un document d'attestation d'expérience(s) professionnelle(s), un Curriculum Vitae, ...

Tout membre professionnel dont les données pourraient s'avérer inexactes et/ou frauduleuses, pourra selon les cas, se faire refuser ou supprimer le label « *check up SAM* », voire, à tout moment et sans préavis, se faire annuler le compte membre concerné, ainsi que se faire interdire ou restreindre l'accès à tout ou partie du Site, sans préjudice de tous dommages – intérêts.

Les données des prestataires d'aide et de soins présents sur la plateforme SAM le réseau des aidants est le résultat de deux modes de création d'une « fiche prestataire » :

- i) la création par l'administration de la plateforme sur base de données récoltées auprès de Bases de Données (publiques, <https://social.brussels/> ou autres pages d'or etc)
- ii) L'inscription volontaire des prestataires concernés via le processus d'inscription prévu à cet effet par la plateforme.
- iii) Le référencement par prestataire inscrits sur la plateforme utilisant la fonctionnalité de gestion des données pour mettre en place /administrer son réseau de prestataires partenaires ;

Cette fiche « prestataire » a pour vocation d'être gérée par le prestataire lui-même et sous sa responsabilité.

Dans le cas où cette fiche résulterait d'une création par l'administration de la plateforme, le prestataire dispose de la possibilité de modifier et d'actualiser les données qu'elle contient, voire de supprimer sa fiche.

Et ce conformément aux règles du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et à la politique de confidentialité de SAM, et en particulier celles relatives au « *droit à l'oubli* » (effacement des données) et au droit à « *la modification des données* », qui prévoit que le prestataire pourra s'opposer à ce que sa « fiche » soit présente sur la plateforme SAM le réseau des aidants ou pourra demander de modifier les données le concernant.

Ces suppressions ou modifications de données à l'initiative d'un prestataire peuvent s'effectuer directement depuis son espace membre sur la plateforme ou bien moyennant l'envoi d'un courrier écrit ou d'un e-mail selon les modalités décrites dans la section « *Aide* » et « *FAQ* » de la plateforme.

### **1.4.3. Désinscription**

Le Membre pourra à tout moment demander sa désinscription en se rendant sur la page dédiée dans son espace personnel. Toute désinscription de la plateforme Web sera effective immédiatement après. En cas de difficulté pour se désinscrire, le membre pourra s'adresser à l'administration de la plateforme en utilisant le formulaire de contact prévu à cet effet ou via le mail [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be) ou encore à moyennant l'envoi d'un courrier écrit : Boulevard De Smet de Naeyer 570, à 1020 Bruxelles (Belgique),

## **1.5. Responsabilités**

### **1.5.1. Accès et utilisation de la plateforme Web**

La plateforme Web met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès de qualité à ses services. L'obligation étant de moyens, la plateforme Web ne s'engage pas à atteindre ce résultat.

La plateforme Web peut être consultée par tout type de terminal (ordinateur, Tablette, Smartphone, etc...), quel que soit le navigateur et système opérationnel. L'Editeur ne garantit aucune compatibilité et ne peut nullement être tenu pour responsable si l'utilisateur ne peut consulter et/ou utiliser tout ou partie du Site Web ou de son contenu, quelle qu'en soit la raison. Par conséquent, il appartient à l'utilisateur de se doter des moyens informatiques, et éventuellement humains, nécessaires afin d'assurer sa connectivité avec la plateforme Web.

L'accès aux services de la plateforme Web peut à tout moment faire l'objet d'une interruption, d'une suspension, d'une modification sans préavis pour une maintenance ou pour tout autre cas. L'Utilisateur s'oblige à ne réclamer aucune indemnisation suite à l'interruption ou la suspension d'un ou plusieurs services de la plateforme Web.

Pour l'accès ou l'utilisation de certaines parties de la plateforme Web, l'utilisateur devra s'enregistrer et devenir membre. Le Membre reste seul responsable de la confidentialité de son mot de passe et de toute utilisation qui pourrait survenir à son insu. En cas de doute sur la confidentialité de son mot de passe, il appartient au membre de le modifier immédiatement ou d'en aviser dans les plus brefs délais l'administration du site.

De manière générale, l'Editeur décline toute responsabilité en cas de dommage corporel, moral ou économique découlant de l'utilisation de la plateforme web.

Tout usage du service par l'Utilisateur ou le Membre ayant directement ou indirectement pour conséquence des dommages doit faire l'objet d'une indemnisation au profit de la plateforme Web.

### **1.5.2. Force majeure**

Tout événement dû à un cas de force majeure, ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ayant pour conséquence un dysfonctionnement du réseau ou du serveur n'engage pas la responsabilité de <http://reseau-sam.be/>.

Seront notamment considérés comme des cas de force majeure les événements suivants : la perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique du prestataire ou de sa base de données lorsque l'un ou l'autre de ces événements ne peut raisonnablement pas lui être directement imputé et qu'il n'est pas démontré que le prestataire a omis de prendre les mesures raisonnables permettant de prévenir l'un ou l'autre de ces événements; une pandémie, les tremblements de terre; les incendies; les inondations; les actes de guerre ou de terrorisme; un arrêt de fourniture d'énergie; une défaillance du réseau Internet ou du système de stockage des données; une défaillance du réseau de télécommunications; etc...

### **1.5.3. Contenus**

L'Editeur n'est responsable que du contenu qu'il a lui-même édité.

Les sources tierces des informations diffusées sur le site sont réputées fiables. Toutefois, le site se réserve la faculté d'une non-garantie de la fiabilité de celles-ci. Les informations données sur le site le sont à titre purement informatif. Ainsi, l'Utilisateur assume seul l'entière responsabilité de l'utilisation des informations et contenus du présent site.

### **1.5.4. Liens hypertextes sortants**

La plateforme web contient de nombreux liens hypertexte pointant vers d'autres sites internet sur lesquels la présente plateforme Web n'exerce pas de contrôle. Des vérifications régulières sont exercées par l'Editeur, cependant les pages web où mènent ces liens n'engagent en rien la responsabilité de l'Editeur qui n'a pas le contrôle de ces liens ni de l'information qu'ils contiennent.

L'Editeur autorise les membres de la plateforme à mettre en place des liens hypertextes vers des pages ou documents en lien avec leur activité professionnelle sous réserve que la mise en place de ces liens ne soit pas réalisée à des fins commerciales ou publicitaire.

Sont exclus de cette autorisation les sites diffusant des informations à caractère illicite, violent, polémique, pornographique et pédopornographique, raciste, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre.

L'Utilisateur s'interdit donc à engager la responsabilité de la plateforme Web concernant le contenu et les ressources relatives aux liens hypertextes sortants.

## **1.6. Propriété et droits d'auteurs**

Sauf dispositions contraires, la présente plateforme Web, ainsi que le nom, le concept, le contenu, le lay-out, la structure, les codes sources, la programmation, les images, les photos, les informations, les éléments d'information, les logos, les dessins, les marques, les modèles, les slogans, les œuvres audiovisuelles, les textes, les données, base de données, les documents téléchargeables et autres contenus (le tout désigné ci-après «Contenu de la plateforme Web»), ainsi que les produits dérivés de ladite plateforme Web, font l'objet d'une protection par le Code de droit économique et plus particulièrement par le droit d'auteur.

Aucun élément contenu sur la plateforme Web ne peut être considéré comme conférant un quelconque droit d'utilisation ni une quelconque licence, sur quelque fondement juridique que ce soit, sans l'accord préalable écrit de l'asbl SAM, le réseau des aidants, ou, le cas échéant, du tiers titulaire des droits.

L'Editeur garantit que les éléments présents sur la plateforme Web et mis à disposition de l'Utilisateur du seul chef de l'Editeur respectent les droits des tiers, et de manière générale ne sont pas illicites.

L'Editeur se décharge par contre de toute responsabilité quant au contenu illicites et/ou ne respectant pas les droits de propriétés intellectuelles publié sur la plateforme par un Membre. Tout Membre ne

respectant pas cette clause sera susceptible de voir le contenu visé retiré de la plateforme Web, son compte suspendu voire supprimé, et sera passible de poursuites.

Compte tenu des risques en matière de protection intellectuelle, le Membre, et en particulier le prestataire de services de soins et d'aide à domicile, est invité à protéger et enregistrer sa marque et logo, ses images, contenus audiovisuels et textes avant de les partager sur la plateforme Web.

Parmi les outils et instruments destinés à protéger une œuvre sur le web les sites internet suivants sont recommandés :

- Creative Commons (<http://creativecommons.org/>)

La reproduction de textes et images issus de la plateforme Web sur un support papier est autorisée sous réserve du respect des 3 conditions suivantes :

- Gratuité de la diffusion,
- Respect de l'intégrité des documents reproduits (pas de modification ni altération)
- Diffusion dans le respect des valeurs de SAM (Solidarité, Respect mutuel, défense des intérêts des aidants proches, Innovation, Humour, Bienveillance, Humanisme, La Conscience professionnelle, Pragmatisme, Neutralité, Autonomie et Responsabilisation, Transparence, Le non-profit, Diversité)
- et sur des supports de communication respectant les lois et règlements en vigueur sur le territoire belge)
- Citation claire et lisible de la source sous la forme suivante : Source : site web <http://reseau-sam.be/> ou © SAM le réseau des aidants. Le même procédé devra être appliqué pour une reproduction d'un contenu publié sur la plateforme Web dont la source (explicitement mentionnée sur la plateforme) est externe à celle-ci.

Pour toute autre utilisation des textes et images, il convient de contacter l'Editeur responsable de la plateforme Web.

### **1.7. Droit à l'image**

En vertu des règles dans le domaine du droit à l'image, toute personne (non publique) qui apparaîtrait sur une photographie et qui n'a pas autorisé expressément sa diffusion sur la plateforme Web peut, sur simple demande, la faire retirer en contactant l'Editeur à l'adresse : [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be)

### **1.8. Confidentialité**

Toute information à caractère personnel saisie sur la présente plateforme Web par un Utilisateur ou un Membre ou par l'Editeur doit être utilisée en conformité avec la politique de confidentialité de [SAM, le réseau des aidants](#).

### **1.9. Utilisation des services**

L'Utilisateur et le Membre de la plateforme Web :

- S'engagent à respecter l'ensemble des règles fixées par les présentes dans l'utilisation des Services de la plateforme Web. Ils s'engagent notamment, à ne pas créer, diffuser, transmettre, communiquer ou stocker, par tous moyens que ce soit et quel qu'en soit le destinataire, de contenus illicites, racistes, xénophobes, pornographiques et pédopornographique, ou propos diffamatoires, injurieux, discriminatoires, dénigrants ou contrevenants à l'ordre public,
- S'engagent également à respecter la vie privée de l'ensemble des autres Utilisateurs et Membres, et à ne pas porter atteinte aux droits des tiers,
- S'engagent à ne pas entraver, perturber, détourner et plus généralement à ne pas agir d'une quelconque façon, qui ne serait pas en conformité avec l'usage ordinaire de la plateforme Web,

- S'interdisent de diffuser et/ou de prospector à des fins commerciales sur la plateforme Web, ainsi que d'y introduire des contenus pouvant porter préjudice aux autres Utilisateurs et Membres. Cette disposition ne porte pas préjudice au droit pour les Utilisateurs de diffuser des encarts publicitaires payants sur la plateforme Web, moyennant le respect des droits des tiers.
- Lorsqu'ils diffusent un contenu sur la plateforme Web, renoncent à toute revendication pécuniaire au titre de ce contenu, de sa création et de sa diffusion,
- Reconnaissent le caractère public, consultable par tous, des espaces de discussions (Forums, Chat, Témoignages etc....) et par conséquent s'interdisent d'y diffuser des coordonnées ou données personnelles,
- Sont invités à signaler tout élément de contenu présentant un caractère illicite : [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be)
- Dispositions spécifiques à l'utilisation des services de la plateforme Web

#### **1.10. Droit applicable et juridictions compétentes**

Les présentes CGU sont exclusivement régies par le droit belge. Tout désaccord ou litige qui ne se règle pas par la voie amiable sera soumis exclusivement aux tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## **2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

La présente Charte est établie par 'asbl [SAM, le réseau des aidants](#) située Boulevard De Smet de Naeyer 570, à 1020 Bruxelles (Belgique), inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro : 0695.797.430 , ci-après dénommée « *le responsable du traitement* ».

L'objet de la présente Charte est d'informer les visiteurs du site web hébergé à l'adresse <http://reseau-sam.be/>, ci-après dénommé le « *la plateforme Web* », de la manière dont les données sont récoltées et traitées par le responsable du traitement.

Le responsable du traitement porte une attention particulière à la protection de la vie privée de ses utilisateurs. C'est pourquoi il s'engage à prendre les précautions raisonnables requises pour protéger les données à caractère personnel récoltées contre la perte, le vol, la divulgation ou l'utilisation non autorisée.

### **2.1. Les données personnelles**

Par données personnelles le responsable du traitement entend toutes les informations concernant un utilisateur (personne physique et morale) que ce dernier fournira volontairement sur la plateforme Web au moment de la création d'un compte ou que le responsable du traitement collectera dans le cadre de la navigation de l'utilisateur, et qui permettront au responsable du traitement d'identifier l'utilisateur, directement ou non.

### **2.2. Type de données collectées**

Les renseignements personnels collectés, sont recueillis au travers de formulaires et grâce à l'interactivité établie entre l'utilisateur et la plateforme Web, concernent :

- Les données d'identification électronique (cookies, adresses IP dynamiques),
- L'adresse de courrier électronique si l'utilisateur l'a révélée en communiquant avec le responsable de traitement par courrier électronique ou le formulaire de contact sur la plateforme Web,
- Les données d'identification nominatives et autres caractéristiques personnelles (Noms, prénoms, genre, âge/date de naissance, adresse postale, code postal, téléphone, adresse e-mail, réseaux sociaux...) collectées au moment de la création d'un compte via le formulaire

d'inscription et la complétion du profil utilisateur dans la partie restreinte de la plateforme Web ("*back-end utilisateur*" ou "*espace membre*"),

- L'ensemble de l'information concernant les pages que l'utilisateur a consultées sur la plateforme Web.

### **2.3. Méthode de collecte**

Le responsable du traitement récolte les données personnelles au travers des moyens suivants :

- Les formulaires d'inscription et de complétion de profil,
- Les messages, commentaires et posts sur la page facebook de SAM ;
- Les différents formulaires de contact avec l'administrateur de la plateforme Web

### **2.4. Finalité du traitement des données**

Les données à caractères personnelles ne sont recueillies et traitées qu'aux seules fins suivantes :

- Renforcer les mesures de sécurité du responsable du traitement et identifier les utilisations abusives de ses services,
- Répondre aux questions et demandes de l'utilisateur,
- Réaliser des statistiques générales et non nominatives,
- Permettre une meilleure identification des préférences et centres d'intérêts de l'utilisateur,
- Réaliser l'envoi d'informations ciblées (ressources informatives, évènements, newsletters, promotion, offres de services tierces à conditions préférentielle,... ) et d'intérêt pour l'utilisateur,
- Améliorer la qualité de la plateforme Web et des produits/services/fonctionnalités qu'elle met à disposition des utilisateurs,

### **2.5. Conservation des données**

Les données à caractère personnel ne sont conservées que pendant le temps raisonnablement nécessaire aux finalités poursuivies et en accord avec les exigences légales et réglementaires.

Les données dites nominatives sont conservées au maximum 3 ans après la fin de la relation contractuelle qui lie l'utilisateur au responsable du traitement.

Si le compte d'un utilisateur est resté inactif passé un délai de 5 années, le responsable du traitement peut procéder à la suppression de votre compte, après vous en avoir informé par email sur l'adresse que vous lui avez communiqué moyennant un préavis de 3 mois.

Les données d'identification électronique (adresse IP et Cookie) ne sont conservées que pour une période d'un an.

Au terme de l'écoulement de la période de conservation, le responsable du traitement met tout en œuvre pour s'assurer que les données personnelles ont bien été rendues indisponibles.

### **2.6. Droits des utilisateurs**

En s'inscrivant sur la plateforme Web, l'utilisateur dispose du droit général d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles pour autant que celles-ci ne soient pas nécessaires à la gestion opérationnelle du compte de l'utilisateur.

Outre cette gestion personnelle de ses données, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses données, de droits d'opposition au traitement de ses données, du droit à la portabilité de ses données et du droit à l'oubli (effacement) de ses données.



Afin de faire valoir ses droits ci-dessus évoqué, l'utilisateur devra faire parvenir au responsable du traitement une demande écrite accompagnée d'une preuve de son identité (une copie lisible de sa carte d'identité jointe à la demande) à [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be).

#### ***2.6.1.Droits d'accès et rectification des données***

L'utilisateur peut obtenir gratuitement, et dans les meilleurs délais (au plus tard un mois suivant la réception de la demande):

- La communication écrite ou une copie des données à caractère personnel le concernant qui ont été recueillies,
- La rectification de ses données à caractère personnel qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes, ainsi que les compléter si elles s'avèrent incomplètes.

#### ***2.6.2.Droits d'opposition au traitement des données***

L'utilisateur peut s'opposer à tout moment à un traitement des données à caractère personnel le concernant, lorsque les données à caractère personnel sont traitées

- À des fins de prospection, de marketing direct, et ce y compris via les méthodes de profilage,
- À des fins de recherche scientifiques, historiques ou statistiques, pour autant que l'utilisateur puisse faire valoir des raisons tenant à sa situation particulière et que le traitement ne soit pas nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont serait investi le responsable du traitement,
- Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement pour autant que l'utilisateur puisse faire valoir des raisons tenant à sa situation particulière, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel (notamment lorsque la personne concernée est mineur).

#### ***2.6.3.Droit à la portabilité des données***

L'utilisateur peut, moyennant une demande écrite, obtenir une copie de ses données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, en vue notamment de les transmettre à un autre responsable du traitement.

Dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités, l'utilisateur a le droit d'obtenir du responsable du traitement que les données personnelles le concernant soient transmises directement à un autre responsable du traitement de données à caractère personnel, pour autant que cela soit techniquement possible.

#### ***2.6.4.Droit à l'oubli (effacement des données)***

L'utilisateur peut, moyennant une demande écrite, obtenir l'effacement des données à caractère personnel le concernant, lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- Les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées,
- La personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement,
- L'utilisateur s'oppose au traitement et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement et/ou l'utilisateur exerce son droit spécifique d'opposition en matière de prospection, marketing direct et profilage,
- Les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite,

- Les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis,
- Les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information qui s'adressent aux enfants.

L'effacement des données n'est toutefois pas applicable dans les cas où le traitement est nécessaire :

- À l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information
- Pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement prévu par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis, ou pour exécuter une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont serait investi le responsable du traitement,
- Pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique,
- À des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques et pour autant que le droit à l'effacement est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs du traitement en question
- À la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

### 2.7. Divulguation des données

Les données à caractère personnel ne sont en principe pas transmises à des tiers. Une transmission ne s'effectue que

- Dans le cadre d'un consentement donné par l'utilisateur,
- À des sous-traitants mandatés qui n'ont reçu des données transmises nécessaires que pour l'exécution de cette commande et ne les ont utilisées qu'à ces fins,
- Lorsque le responsable du traitement en reçoit la requête d'une autorité judiciaire ou toute autre autorité administrative habilitée par la loi qui solliciterait l'accès à ces données conformément aux dispositions légales.

Vos données peuvent être transmises à des personnes qui agissent en notre nom et pour notre compte, en vue de traitement en accord avec les buts pour lesquels elles ont été collectées.

Le Responsable du traitement fait principalement appel aux sous-traitants suivants :

- Le prestataire informatique Leonard Web Solution (<https://www.lws.be/>),.
- Les organismes de paiement en ligne ;
- les partenaires du responsable du traitement appelés les «super- prestataires » qui sont des prestataires de services d'aide et des soins tels que des mutuelles, fédération utilisant l'outil de co-gestion des données visant à faciliter le « travail en réseau ». Ces prestataires ont la possibilité d'exporter les données de contact d'autres prestataires de soins provenant soit d'informations publiques disponibles sur internet auxquelles le responsable de traitement donne accès, soit de membres inscrits sur la plateforme.
- bpost pour la gestion de certains de nos courriers
- Sarbacane et Postmark pour l'envoi de mails

L'identité exacte de nos sous-traitants vous sera communiquée dans un délai raisonnable et à première demande en envoyant un email à l'adresse à [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be).

## 2.8. Sécurité des données

Le responsable du traitement met en œuvre toutes les mesures ou innovations techniques et organisationnelles permettant de garantir le traitement et la protection des données personnelles contre toute forme de piratage, détournement, perte, altération ou destruction des données.

Les administrateurs de la plateforme Web ainsi que les sous-traitants mandatés susceptibles d'avoir accès aux informations des utilisateurs s'engagent à respecter les règles de confidentialité en vigueur.

## 2.9. Clauses de non-responsabilité et limitations de responsabilité

Les renseignements contenus dans le présent site web (y compris, sans s'y restreindre, tout contenu ou partie de celui-ci) sont d'ordre général seulement. Nous ne fournissons pas de conseils ou de services professionnels par le truchement du présent site web ou d'une partie de celui-ci. Avant de prendre une décision ou de prendre des mesures qui pourraient avoir une incidence sur votre santé ou vos activités, vous devriez consulter un conseiller professionnel qualifié.

Le présent site web est fourni « tel quel », et nous ne faisons aucune déclaration, expresse ou implicite, ni n'accordons aucune garantie à l'égard du contenu. Sans limiter la portée de ce qui précède, nous ne garantissons pas que le présent site web ne contient aucune erreur, ni aucun virus ou programme malveillant, ni qu'il répond à des critères précis en matière de rendement ou de qualité. Nous déclinons expressément toute responsabilité relativement à toute garantie implicite, y compris, sans s'y restreindre, en ce qui a trait à la qualité, au titre, au caractère approprié à une fin donnée, à l'absence de violation, à la compatibilité, à la sécurité et à l'exactitude.

Les clauses de non-responsabilité et de limitations de responsabilité s'appliquent non seulement à nous, mais aussi à chacune des autres entités du réseau sam ainsi qu'à notre personnel et à leur personnel respectif.

Les clauses de non-responsabilité et de limitations de responsabilité s'appliquent dans la mesure où la loi le permet.

## 2.10. Utilisation de cookies

Les cookies sont des petits fichiers textes d'informations enregistrés automatiquement sur le terminal ordinateur, tablette, smartphone, etc.) de l'utilisateur à l'occasion de la consultation d'un site Internet grâce à son navigateur web. Ces fichiers comprennent un numéro d'identification unique.

Dans le cadre de la plateforme Web, ces cookies permettent de faciliter les visites et d'accélérer les accès ultérieurs de l'utilisateur au site (comme d'éviter que l'utilisateur ne doive réencoder certaines informations). Ils sont également utilisés pour :

- Personnaliser le site selon les préférences de l'utilisateur (préférences de navigation, langue, résolution d'affichage,...),
- Fournir à l'utilisateur du contenu, y compris de la publicité, et des recommandations en rapport avec les centres d'intérêts et recherches effectuées par celui-ci sur la plateforme Web,
- Reconnaître et compter le nombre de visiteurs, ou encore voir leurs comportements de navigation lorsqu'ils visitent le site web, en vue d'améliorer la navigation et faciliter l'accès rapide aux recherches sur la plateforme,

Les cookies sont sauvegardés pour une période d'un an.

La configuration de la plupart des navigateurs permet à l'utilisateur d'accepter ou de refuser des cookies, et d'être informé à chaque fois qu'un cookie est utilisé. L'utilisateur est libre de refuser ces cookies, bien que cela puisse nuire à la navigation et à la fonctionnalité des services sur la plateforme Web.

## 2.11. Google Analytics

La plateforme Web collabore avec Google Analytics, un service Web Analytics de Google, Inc.

Google Analytics utilise un cookie pour aider le responsable de traitement à réaliser les analyses d'audience de la plateforme Web: Nombre d'utilisateur et durée moyenne de la visite d'un utilisateur, pages vues, origine du trafic, type de navigateur utilisé,..... Ces informations, totalement anonymes puisqu'il n'est pas possible d'identifier les personnes qui visitent la plateforme Web, permettent au responsable de traitement de comprendre comment les visiteurs utilisent la plateforme, de l'améliorer et d'offrir à l'utilisateur un contenu pertinent.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données par Google Analytics : [www.google.com/analytics/terms/fr.html](http://www.google.com/analytics/terms/fr.html).

## 2.12. SAM sur les réseaux sociaux

La plateforme web peut également vous offrir la possibilité de partager ou de suivre des informations sur Facebook, ou d'autres réseaux sociaux par le biais de la fonctionnalité de réseau social de tiers (par exemple les boutons « partager », « aimer » ou « suivre »).

Le responsable du traitement a mis en place des pages professionnelles sur SAM disponible sous le lien suivant : <http://reseau-sam/fr/services-sam>

Nous offrons cette fonctionnalité afin de susciter l'intérêt de la plateforme web parmi les membres de vos réseaux sociaux, et pour vous permettre de partager et de suivre les opinions, les nouvelles et les recommandations sur la plateforme web avec vos contacts.

Cependant, sachez que le fait de partager des données à caractère personnel avec un réseau social peut entraîner la collecte de ces informations par le fournisseur de réseaux sociaux et leur diffusion publique, y compris via des moteurs de recherche Internet.

Vous pouvez également accéder à un groupe facebook privé auquel SAM peut vous donner accès si vous en faites la demande et que SAM vous y autorise.

Ce groupe vous donnera accès à une communauté virtuelle d'utilisateurs ayant en commun de partager les valeurs de SAM (décrites ci-avant point 1.6 des conditions générales) et vous permettra ainsi de communiquer vos expériences, ressentis et autres informations utiles à d'autres utilisateurs aidants proches.

Ce groupe est restreint ce qui implique que vous ne pouvez en aucun cas publier, reproduire ni utiliser les informations qui sont communiquées sur ce groupe à des tiers.

Vous ne pouvez d'ailleurs pas utiliser facebook pour faire ou partager quoi que ce soit :

- qui enfreint les Conditions de facebook, ses Standards de la communauté et les autres conditions générales et règlements applicables à votre utilisation de ses produits et services ;
- qui est illégal, trompeur, discriminant ou frauduleux ;
- qui enfreint ou viole des droits tiers, y compris des droits de propriété intellectuelle.

Vous ne pouvez pas importer de virus ou de code malveillant ni agir d'une manière qui pourrait désactiver, surcharger ou empêcher le bon fonctionnement ou l'apparence des services et produits facebook.

Nous vous conseillons en conséquence de toujours lire attentivement la politique de confidentialité de tout site web auquel vous accédez ou réseau social à travers lequel vous partagez des informations afin de comprendre leurs pratiques de confidentialité.

### 2.13. Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données du responsable du traitement est Marine SALOU Directrice de l'asbl SAM le Réseau des aidants.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse : Bld. De Smet de Naeyer 570 – 1020 Bruxelles

marine.salou@reseau-sam.be

### 2.14. Législation

Le responsable du traitement s'engage à respecter les dispositions législatives énoncées dans :

- La loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (<https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2018/07/30/2018040581/justel>)
- Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE. (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>)