



# Procédure de protection des données personnelles



Microlux

## **Préambule**

La protection des données personnelles est une condition importante de la confiance des clients et des collaborateurs, et donc de la réputation de MICROLUX.

Sur un autre plan, la réglementation européenne exige une protection des données personnelles dans le cadre de la protection des libertés.

## **Périmètre, organisation et responsabilités**

Cette procédure est applicable à tous les collaborateurs de la société MICROLUX, ci-après dénommés les « MICROLUX ».

Elle couvre les demandes des clients mais aussi les demandes des collaborateurs de MICROLUX. C'est l'équipe opérationnelle qui est chargée de la gestion de ces demandes en collaboration avec les différents services de MICROLUX.

## **OBJET**

La présente procédure a pour objet de fixer les principes et les règles d'organisation qui permettent d'assurer la conformité de MICROLUX en matière de protection des données personnelles.

Elle transcrit notamment la politique générale de MICROLUX en matière de protection des données personnelles et les procédures relatives à toutes les demandes des personnes pour faire valoir leurs droits mais aussi pour dénoncer les cas de violation.

## **DEFINITIONS**

Le règlement s'applique aux traitements automatisés et non automatisés de données personnelles des personnes physiques uniquement, contenues ou appelées à figurer dans des fichiers, dont le responsable est établi sur le territoire luxembourgeois ou utilise des moyens de traitement situés sur celui-ci.

Référence à la réglementation (article 4)

- Donnée à caractère personnel ou donnée personnelle
- Traitement de données à caractère personnel (ci-après dénommé « traitement »)
- Collecte de données personnelles
- Fichier de données personnelles
- Finalité d'un traitement de données personnelles
- Responsable de traitement de données personnelles
- Sous-traitance
- Transfert de données vers des pays tiers (dénommés également « transfert international de données »)

## **PRINCIPES CLEFS ISSUS DU CONTEXTE REGLEMENTAIRE**

La sensibilité toujours plus grande du public à la protection de ses données personnelles et le renforcement régulier de la réglementation et des contraintes imposées à toute conservation ou traitement de données, ainsi que des sanctions infligées pour tout manquement, conduisent MICROLUX à adopter un dispositif d'un haut niveau d'exigence en la matière pour protéger sa réputation.

### **Droits des personnes à l'égard de ces traitements**

MICROLUX entend assurer aux personnes physiques les droits légaux relatifs aux données personnelles les concernant. Ainsi, les personnes physiques bénéficient légalement d'un :

- droit d'accès
- droit de rectification et suppression
- droit d'opposition
- droit à l'information.

Afin de respecter les principes et les droits énoncés ci-dessus, il convient notamment de :

- Veiller à la bonne information, par tout moyen (notice ou encart d'information, support électronique, etc.), de chaque personne physique (client, collaborateur, etc.) pour laquelle les services concernés de MICROLUX détiennent et traitent des données personnelles, de la nature des traitements réalisés ou envisagés, et de ses droits en la matière (ci-dessous énoncés).
- Imposer à chacun des prestataires (internes ou externes) de MICROLUX amenés à collecter, accéder ou à traiter des données personnelles pour le compte de MICROLUX, le strict respect de ces obligations, par le moyen d'engagements formalisés -contrats types- et, le cas échéant, par la mise en œuvre de mesures de sécurité et de contrôles.

### **Droit d'accès**

Toute personne physique justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable d'un traitement de données personnelles en vue d'obtenir :

- Confirmation que des données personnelles la concernant font ou ne font pas l'objet de ce traitement ;
- Des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données traitées, aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquelles les données sont communiquées ; Le cas échéant, des informations relatives aux transferts de données personnelles envisagés hors Union Européenne.
- La communication, sous forme accessible, des données personnelles qui la concernent.

NB : Ne pas oublier que les commentaires (zones libres dans le CRM), les comptes rendus, la segmentation et la rentabilité font partie des informations pouvant être communiquées au client.

### **Droit de rectification et de suppression**

Toute personne physique justifiant de son identité peut exiger de MICROLUX, responsable de traitement que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données personnelles la concernant, dès lors qu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou lorsque la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

### **Droit d'opposition**

Le droit d'opposition permet à un client personne physique et aux collaborateurs de MICROLUX de s'opposer, pour des raisons prépondérantes et légitimes tenant à sa situation particulière, au traitement de ses données personnelles.

Le client peut par ailleurs s'opposer sans avoir à justifier d'un motif, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

## **Droit à l'information**

Toute personne physique dont les données sont collectées doit être informée de la mise en œuvre d'un traitement de ses données, de l'identité du responsable de traitement, des finalités de la collecte et de son caractère obligatoire ou facultatif, des destinataires des informations, des droits reconnus à la personne ainsi que des éventuels transferts de données.

### **Cas particulier de la collecte indirecte**

Il s'agit de la collecte de données personnelles qui ne sont pas recueillies directement auprès de la personne concernée. Dans ce cas, il est nécessaire d'inviter la personne qui fournit les informations à informer l'intéressé des informations qu'elle a transmises à MICROLUX et qui le concernent.

A défaut ce sont les services de MICROLUX qui doivent informer la personne dont les données sont collectées indirectement. Sans information préalable, les données de cette personne ne peuvent être « exploitées » par MICROLUX.

## **MODALITES PRATIQUES D'EXERCICE DES DROITS D'ACCES, DE RECTIFICATION OU D'OPPOSITION**

### **Formalisme de la demande**

La personne physique (interne ou externe) peut effectuer une demande d'exercice de ses droits d'accès, de rectification ou d'opposition sous les formes :

- soit en l'adressant par courrier à MICROLUX à l'attention de l'équipe opérationnelle,
- soit en remplissant le formulaire disponible à l'accueil de MICROLUX,
- soit en la déposant directement sur place à l'accueil de MICROLUX.

Toute demande verbale doit être formalisée par écrit via le formulaire disponible au niveau de l'équipe opérationnelle et sur le site MICROLUX et doit être adressée à MICROLUX ([info@microlux.lu](mailto:info@microlux.lu)).

### **Identification de la demande**

Que la personne physique adresse sa demande sur place à l'accueil ou qu'elle l'envoie par courrier, une correspondance peut être considérée comme une demande d'exercice d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition, si elle contient au moins un des termes suivants :

- données personnelles / nominatives / vie privée,
- CNPD,
- accès aux fichiers,
- RGPD,
- dossier client / fichier client/ carte de fidélité client,
- suppression / effacement de données ou de fichiers,
- correction / rectification de données ou de fichiers,
- information / donnée / zone, inexacte, incomplète, fausse, périmée, équivoque, erronée,
- violation.

### **Traitement de la demande**

Les clients peuvent déposer leur demande d'exercice des droits directement auprès de l'équipe opérationnelle de MICROLUX. Les clients et les collaborateurs peuvent envoyer un email ([info@microlux.lu](mailto:info@microlux.lu)) pour exercer leurs droits.

Toutes les demandes (courrier, mail, formulaires) doivent impérativement être transmises à l'équipe opérationnelle de MICROLUX. S'il s'agit d'un client, la personne de MICROLUX doit vérifier la signature et l'adresse du demandeur par rapport au Dossier Client si le dossier papier existe.

La demande du client, qu'elle soit orale ou écrite, doit être reçue. Il faut lui faire préciser l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse. Il doit également justifier son identité par tout moyen.

En cas de demande verbale, le service accueil de MICROLUX doit impérativement faire remplir le formulaire

et délivrer **immédiatement** au client un avis de réception, daté et signé, selon le modèle établi par MICROLUX.

La réponse de MICROLUX, réalisée par l'équipe opérationnelle, devra intervenir dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande. Un délai d'un mois supplémentaire peut être accordé pour des raisons de complexité de réalisation techniques ou autres.

Coût : La réponse à l'exercice de ses différents droits par la personne physique ne lui est pas facturée excepté en cas de demande abusive.

La consultation de ses données sur les écrans informatiques par le client ou le collaborateur n'est pas autorisée.

## **Demande ou violation ?**

Pour qu'il y ait violation, 2 conditions doivent être réunies :

- MICROLUX a mis en œuvre un traitement de données personnelles en relation avec les données incriminées dans la demande.
- Ces données ont fait l'objet d'une violation :
  - o **perte de disponibilité,**
  - o **perte d'intégrité** ou
  - o **perte de confidentialité**

de données personnelles de manière **accidentelle** ou **illicite**.

L'obligation de notifier à la CNPD les violations de données à caractère personnel est prévue à l'[article 33 du règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#). Elle concerne tous les responsables de traitement de données à caractère personnel. Dans le cas où la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, l'[article 34 du RGPD](#) impose de notifier ces dernières.

Dans les cas de **demande**, l'équipe opérationnelle de MICROLUX va remplir le registre des demandes (Registre des demandes.xlsx) et mettre en œuvre la recherche des réponses à apporter à cette demande.

Dans les cas de **violation**, l'équipe opérationnelle de MICROLUX contacte Colette Lacrosse, bénévole apportant le support DPO à MICROLUX. Elle va les aider à remplir le registre (Registre des violations.xlsx) et réaliser les actions correctives.

## **CONTROLES ET SURVEILLANCE DE LA CNPD**

La CNPD est une autorité administrative indépendante chargée de vérifier et contrôler que les données personnelles soumises à un traitement sont traitées en conformité avec les dispositions de la loi et ses règlements d'exécution.

Elle a un pouvoir de sanction, à savoir :

### **Sanctions administratives**

La Commission nationale peut prendre les sanctions disciplinaires suivantes :

- avertir ou admonester le responsable du traitement ayant violé les obligations imposées en matière de sous- traitement et de sécurité des traitements
- verrouiller, effacer ou détruire des données faisant l'objet d'un traitement contraire aux dispositions de la loi ou de ses règlements d'exécution;
- interdire temporairement ou définitivement un traitement contraire aux dispositions de la loi ou à ses règlements d'exécution;
- ordonner l'insertion intégrale ou par extraits de la décision d'interdiction par la voie des journaux ou de toute autre manière, aux frais de la personne sanctionnée.

### **Sanctions pénales**

Emprisonnement de huit jours à un an et d'une amende de 251 à 125.000 euros ou d'une de ces peines seulement.

En application de la loi, est notamment puni de huit jours à un an d'emprisonnement et de 251 à 125 000 euros d'amende le fait, y compris par négligence :

- de procéder ou de faire procéder à des traitements de données personnelles sans respecter les formalités préalables ;
- de poursuivre un traitement malgré l'injonction de le cesser ;
- de procéder (hors les cas prévus par la loi) à un transfert de données personnelles vers un Etat hors Union Européenne ;
- de procéder à un traitement de données personnelles concernant une personne physique, malgré l'opposition de cette personne, lorsque ce traitement répond à des fins de prospection commerciale ;
- de détourner les données personnelles de leur finalité ;
- de divulguer des données personnelles à des tiers non autorisés sans autorisation de l'intéressé.

Il faut se rappeler que toute sanction prononcée par la CNPD peut aussi entraîner un risque de réputation, lorsque ces sanctions font l'objet d'une publication.

### **INFORMATIONS GENERALES SUR LA PROCEDURE**

Ce document a été réalisé par Colette Lacrosse, bénévole chez MICROLUX

Il a été validé par les responsables de MICROLUX.

La procédure est publiée sur le site intranet de MICROLUX avec annonce dans la Newsletter après chaque validation.

La procédure est revue de manière régulière.

Les modifications sont réalisées par Colette Lacrosse et font l'objet d'une nouvelle validation avant d'être publiées.