

Politique de protection des données relative à l'enregistrement des appels téléphoniques

Le Logement Bruxellois accorde une grande importance à la protection de votre vie privée et au respect de vos données à caractère personnel.

La présente politique a pour objet de vous informer, de manière transparente, des traitements de données réalisés dans le cadre de l'enregistrement de certaines conversations téléphoniques lorsque vous contactez Le Logement Bruxellois ou lorsque Le Logement Bruxellois vous contacte.

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Le Logement Bruxellois, dont le siège social est établi Place du Samedi 1 à 1000 Bruxelles.

2. Pour quelles finalités traitons-nous vos données ?

Les traitements de données liés à l'enregistrement des appels téléphoniques ont pour finalités de :

- contrôler la qualité du service téléphonique, au moyen de la prise de connaissance et de l'enregistrement de certaines communications (finalité principale) ;
- assurer une gestion adéquate des appels difficiles, notamment via l'évaluation a posteriori de la prise en charge et des réponses apportées ;
- vérifier le respect des standards internes et des procédures de traitement des appels, et identifier des axes d'amélioration du service (processus, scripts, organisation) ;
- soutenir la formation et l'accompagnement des collaborateurs en lien direct avec le contrôle de la qualité du service.

3. Quelles données à caractère personnel traitons-nous et sur quel fondement ?

Pour répondre aux finalités décrites ci-dessus, Le Logement Bruxellois ne traite que les données strictement nécessaires au contrôle de la qualité du service téléphonique, conformément aux principes de minimisation et de limitation de la conservation du RGPD.

Dans ce cadre, les catégories de données suivantes peuvent être traitées lors des appels (et, le cas échéant, via leur enregistrement) :

- Données d'identification communiquées pendant l'appel (ex. nom, prénom, qualité/organisation).
- Données de contact (ex. numéro de téléphone utilisé, adresse e-mail si communiquée).

- Données liées à votre demande et/ou à votre dossier (ex. informations nécessaires au suivi d'une demande, d'une intervention technique, d'un rendez-vous, d'un dossier locatif ou administratif), dans la mesure où vous les communiquez au téléphone
- Enregistrement audio de l'appel (voix) et contenu de la conversation
- Métadonnées de l'appel (ex. date et heure, durée, service/numéro appelé, identifiant de l'agent ou du poste, journaux techniques liés à la téléphonie)

La communication de certaines informations pendant l'appel peut être nécessaire pour permettre au Logement Bruxellois (i) de comprendre votre demande, (ii) de vous recontacter et/ou (iii) de traiter correctement votre dossier. Si vous choisissez de ne pas communiquer ces informations, Le Logement Bruxellois pourrait ne pas être en mesure de traiter votre demande.

Le Logement Bruxellois bénéficie de l'exception dite « call center » prévue à l'article 10/1, § 2, de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ("loi belge sur la protection des données"). L'enregistrement des appels est admis à des fins de contrôle de la qualité du service, sans qu'il soit nécessaire de recueillir le consentement des personnes concernées.

Le Logement Bruxellois fonde les traitements de données sur l'intérêt légitime (article 6, § 1, f) du RGPD). Cet intérêt légitime réside dans la nécessité de contrôler la qualité des services afin d'assurer la gestion adéquate des appels difficiles, la vérification du respect des standards internes, et l'identification des axes d'amélioration du service.

Certaines informations peuvent également être communiquées par des tiers qui participent à l'appel ou qui contactent Le Logement Bruxellois (par exemple un représentant/mandataire, un fournisseur, une autorité ou un service public). Dans ce cas, ces informations peuvent être incluses dans le contenu de l'appel, et donc potentiellement dans l'enregistrement si l'appel est enregistré.

Le Logement Bruxellois ne cherche pas à collecter ni à traiter des catégories particulières de données (origines raciales/ethniques, opinions politiques, convictions religieuses/philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques/biométriques, données de santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle). Le Logement Bruxellois vous invite à ne pas communiquer ces informations lors des appels.

3.1. Destinataires de vos données personnelles et garantie en cas de transfert vers des pays tiers

Les enregistrements d'appels et les données associées sont traités de manière **confidentielle**. L'accès est strictement limité aux seules personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.

Sous-traitants (prestataires)

Les enregistrements et/ou données de trafic peuvent être traités, le cas échéant, par des prestataires agissant en tant que sous-traitants, notamment :

- le fournisseur de la solution de téléphonie ;
- le prestataire informatique chargé de l'administration, du support technique, de la maintenance et de la sécurité des systèmes d'information ;
- le cas échéant, tout prestataire spécifiquement chargé du stockage sécurisé ou de la sauvegarde de l'infrastructure téléphonique, dans la mesure strictement nécessaire.

Le Logement Bruxellois s'assure que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes et encadre ces traitements de données par un contrat de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Destinataires externes

En principe, les enregistrements ne sont pas communiqués à des tiers. Toutefois, certaines données peuvent être communiquées si nécessaire :

- à des conseils (avocats) ou à des assureurs en cas de litige ou de gestion d'un dossier contentieux ;
- aux autorités compétentes ou aux juridictions dans le cadre d'une procédure.

Transferts hors EEE

Le Logement Bruxellois ne transfère pas vos données en dehors de l'Espace économique européen sauf si un prestataire applique un tel transfert. Dans ce cas, Le Logement Bruxellois veille à mettre en place un mécanisme de protection des données conforme au RGPD (par ex. décision d'adéquation ou garanties appropriées telles que les clauses contractuelles types), et à assurer des garanties effectives pour les personnes concernées.

3.2. Durée de conservation de vos données

Les enregistrements des appels (fichiers audio) ainsi que les données associées à l'appel (p. ex. date/heure, durée, numéro appelant/appelé, identifiant d'agent/ligne, informations techniques liées au traitement) sont conservés pour une durée maximale de 30 jours à compter de la date de l'appel, puis supprimés automatiquement.

Cette durée est alignée avec la règle spécifique applicable au contrôle de la qualité du service dans les call centers, qui prévoit que ces données ne peuvent être conservées que maximum un mois.

Concernant les données liées à votre demande et/ou à votre dossier, Le Logement Bruxellois applique le principe de limitation de la conservation : les données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire au regard des finalités poursuivies.

3.3. Vos droits

Le Logement Bruxellois s'engage à faciliter l'exercice de vos droits conformément au RGPD.

Voici la liste des droits :

1. **Droit d'accès** : vous pouvez demander au Logement Bruxellois s'il a des données vous concernant, obtenir des informations relatives aux caractéristiques des traitements de données effectués et également la copie de ces données.
2. **Droit de rectification** : vous pouvez demander la correction des erreurs présentes dans les données dont Le Logement Bruxellois dispose à votre sujet.
3. **Droit à l'effacement / Droit à l'oubli** : le droit à l'oubli permet que les données personnelles soient effacées lorsque :
 - a. Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
 - b. Vous décidez de retirer votre consentement ;

- c. Vous vous opposez au traitement de vos données ;
 - d. Les données ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
 - e. Leur effacement est nécessaire pour respecter une obligation légale ;
 - f. Leur effacement est obligatoire pour garantir le respect de la législation applicable.
4. **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander à limiter le traitement de données lorsque :
- a. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles ;
 - b. Le Logement Bruxellois n'a plus besoin de vos données personnelles aux fins du traitement ;
 - c. Vous vous opposez au traitement de données pour des motifs légitimes.
5. **Droit à la portabilité des données** : Le cas échéant, vous pouvez demander la portabilité de vos données personnelles communiquées au Logement Bruxellois, et ce dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine et vous avez le droit de transmettre vos données personnelles à un autre responsable de traitement sans que Le Logement Bruxellois y fasse obstacle lorsque :
- a. Le traitement de vos données est fondé sur votre consentement ou sur une relation contractuelle existante ; et
 - b. Le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.
- Vous avez également le droit d'obtenir le transfert direct de vos données à un tiers de votre choix (lorsque cela est techniquement possible).
6. **Droit d'opposition** : Vous avez le droit de vous opposer (droit de « retrait ») au traitement de vos données personnelles (notamment au profilage ou aux communications commerciales).
7. **Droit de retirer son consentement** : Lorsque nous traitons vos données personnelles sur la base de votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.
8. **Droit de ne pas faire l'objet de décisions automatisées** : Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire.
9. **Droit d'introduire une réclamation** : Au cas où notre réponse ne vous donnerait pas satisfaction et/ou que vous estimez que nous manquons à l'une de nos obligations légales et/ou contractuelles, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données (APD) par e-mail à l'adresse : contact@apd-gba.be ou par courrier postal à l'adresse : rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.

4. Nous contacter

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à contacter le délégué à la protection des données :

- Soit par e-mail à l'adresse dpo@lbw.brussels.
- Soit par courrier postal à l'attention du délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Place du Samedi 1 à 1000 Bruxelles.