

**Claire asbl**

121, Avenue de la Faïencerie  
L-1511 Luxembourg

+ 352 45 07 74 1  
secretariat@elisabeth.lu  
[elisabeth.lu](http://elisabeth.lu)

**Claire asbl**

**Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel**

Soucieux du respect de la vie privée des bénéficiaires, les institutions de l'association « Claire asbl » s'engagent à traiter les données personnelles qui leur sont confiées en conformité avec le Règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (ci-après dénommé « RGPD »).

La présente notice d'information s'adresse aux personnes intéressées par les services proposés par les institutions, aux clients des différentes institutions faisant partie de la « Claire asbl », ainsi qu'à l'entourage de ces derniers (ci-après dénommé « personne concernée »). Cette notice d'information vise à informer les personnes concernées d'une part sur l'usage de leurs données personnelles dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles et d'autre part sur les droits dont une personne concernée dispose.

*1. Les interlocuteurs en matière de protection des données personnelles*

Le responsable du traitement des données personnelles est l'institution elle-même de la Claire asbl (dénommé ci-après « institution »), respectivement :

**Foyer Sainte Elisabeth**  
4, Rue de la Tannerie  
L- 3288 Bettembourg

**Sainte Elisabeth am Park**  
19, avenue Emile Reuter  
L-2420 Luxembourg

**Hauptmann's Schloss**  
Brucherstross 4  
L-6831 Berbourg

**Sacré Cœur Diekirch**  
18, rue de l'Hôpital  
L-9244 Diekirch

La société de gestion et de coordination Apollonia S.A. S.I.S. offre des services de support administratif (comptabilité, ...) aux institutions **Elisabeth** et par conséquent aux institutions de la Claire asbl. Il appartient à chaque service des institutions concernées d'assumer ses propres responsabilités dans le cadre de ses traitements de données.

Pour toute demande d'information concernant le traitement de données personnelles ou si une personne concernée souhaite exercer ses droits, énumérés sous le point 6, celle-ci peut contacter la direction de l'institution mentionnée ci-dessus ou le délégué à la protection des données de l'institution,

par e-mail à [dpo@elisabeth.lu](mailto:dpo@elisabeth.lu) ou par courrier daté et signé à l'adresse :

**Elisabeth**

Délégué à la protection des données

121, avenue de la Faïencerie  
L-1511 Luxembourg

*2. Finalités et bases légales du traitement des données personnelles*

L'institution traite les données personnelles des résidents :

- a) pour la **gestion de la clientèle**, sur la base de l'article 6(1) b) c) et f) du RGPD à savoir l'exécution du contrat et des mesures pré-contractuelles, le respect d'une obligation légale ou l'intérêt légitime comme p.ex. la

gestion de la liste d'attente, des contrats d'hébergement, l'enregistrement des clients, l'exécution et la facturation des prestations de services offerts, l'hébergement, la restauration, la gestion des réclamations, les activités socio-culturelles (manifestations, Mëttesdësch, etc...) ; la gestion du futur résident nécessite également de prendre en compte dès l'origine ses besoins de soins et donc d'utiliser des données de santé, selon l'article 9(2) du RGPD.

- b) pour assurer une **prise en charge** adaptée du résident sur la base de l'article 6(1) b) c) et f) du RGPD à savoir l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou l'intérêt légitime et de l'article 9(2) b) et h) qui légitime l'enregistrement de données de santé pour la prise en charge de l'usager. Il s'agit p.ex. d'organiser l'évaluation des soins ; assurer la gestion, le suivi et la documentation des soins, du traitement et des actes médicaux ; la gestion de la facturation des demandes de prestations de l'assurance dépendance ;
- c) pour assister le résident dans les actes de la vie quotidienne et l'**accès aux droits** sur la base de l'article 6(1) b) et f) du RGPD à savoir l'exécution du contrat ou l'intérêt légitime p.ex. pour la gestion des demandes d'admission; le cas échéant, l'accompagnement lors de demandes d'aide au Fonds National de Solidarité et/ou de protection juridique (tutelle, curatelle) auprès du Tribunal ;
- d) pour les **relations publiques** avec les familles sur la base de l'article 6(1) a) b) et f) et du RGPD soit le consentement donné par la personne, les mesures pré-contractuelles et l'intérêt légitime de l'organisme p.ex. pour l'organisation de manifestations et la communication, la prise de contact pour un lit de vacances ou l'utilisation de photos ;
- e) pour **assurer la sécurité** des biens et des résidents sur la base de l'article 6(1) c) et f) du RGPD, soit le respect d'une obligation légale ou réglementaire, la poursuite des intérêts légitimes de l'organisme p.ex. le contrôle des accès par la vidéosurveillance ou la tenue d'un registre des visiteurs ;

Chaque fois que nécessaire et afin de garantir une prise en charge adaptée, le traitement des données personnelles sensibles, comme les données de santé ou la religion, peut être rendu nécessaire conformément à l'article 9 (2) du RGPD aux fins de la médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale, de la gestion des services de soins de santé, de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou la défense d'un droit en justice. Les professionnels de santé engagés, au même titre que tous les collaborateurs de l'institution, sont tenus au secret professionnel et au respect de la confidentialité (clause du contrat de travail).

Lorsque l'intérêt légitime est indiqué comme base légale du traitement de données [article 6(1) f) du RGPD], il s'agit pour l'organisme de pouvoir organiser le service pour permettre au résident de bénéficier des prestations dans les meilleures conditions ; pour cela, nous devons traiter un certain nombre de données en prenant soin que les droits de l'usager soient toujours supérieurs au traitement engendré et ainsi que vos droits soient respectés.

### *3. Les catégories de données traitées*

Les données à caractère personnel incluent toutes les informations qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne concernée.

Pour répondre aux finalités ci-dessus, nous avons besoin des données suivantes :

- les données d'identification et coordonnées (noms, adresse/lieu de résidence, numéro de téléphone,...) de la personne concernée et de l'entourage désigné par cette dernière;
- les détails personnels (date de naissance, sexe, lieu de naissance, état civil) ;
- le numéro de matricule social ;
- les données bancaires (numéro du compte bancaire) ;
- des informations sur les consommations et prestations reçues et le(s) bien(s) loué(s) ;

- les informations sur le séjour (présence et absence à l'institution) ;
- les données financières (transactions effectués, impayés,...) ;
- des informations biographiques ;
- les intérêts, préférences et habitudes en relation avec le séjour et la vie sociale à l'institution ;
- les compétences linguistiques ;
- les données de santé et le plan de prise en charge ; (nécessaire pour l'administration de soins et traitées par professionnel de santé ou personnel soumis au secret professionnel) ;
- les images ou photos (événement, vidéosurveillance ou documentation des soins) ;
- le cas échéant, des informations sur la protection juridique et sur les aides financières (p.ex. FNS)
- toute autre information sur la personne, quand elle décide librement de nous la communiquer.

#### 4. La source des données et les destinataires

En principe, l'institution collecte les données personnelles directement auprès de la personne concernée, le tuteur/curateur, la personne de confiance ou la personne de contact que le résident a désignée. Cependant, afin de garantir une prise en charge de qualité, la sauvegarde des intérêts vitaux et une protection sociale, lorsque le résident entre en contact avec l'institution, nous pouvons recevoir des données de différents services publics tels que la CNS, Cellule d'Évaluation et d'Orientation de l'Assurance dépendance, les administrations communales, les hôpitaux, les médecins et autres services de santé avec qui la personne est en relation.

Pour accomplir les finalités prévues au point 2, l'institution peut communiquer des données personnelles aux acteurs mentionnés ci-dessus, aux prestataires de soins externes ou à l'Assurance Dépendance, les agents chargés de l'évaluation par le ministère, ainsi que les instances judiciaires et les auxiliaires de justice. En cas de demande acceptée, l'Asbl Bientraitance peut être également être destinataire de données.

Au sein de l'institution, seuls les collaborateurs habilités peuvent traiter les données personnelles requises pour l'accomplissement de leurs tâches journalières.

Au sein de Elisabeth, les services de la société de support et de gestion Apollonia S.A. S.I.S. (direction, services qualité, comptabilité, informatique, juridique) peuvent également être destinataires sur la base de la nécessité de savoir (principe du « need to know »).

Au niveau du secteur et conformément à la loi sur la qualité des services, le « comité d'éthique » peut être consulté dans certains cas particulier à la demande du résident ou de la direction de l'établissement et à cette occasion avoir connaissance de données personnelles.

Les données personnelles sont traitées et restent au sein de l'Union européenne.

#### 5. La durée de conservation des données

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés ci-dessus et au maximum pendant la durée prévue par la loi.

Selon la loi du 23 Août 2023 sur la qualité des services pour personnes âgées (article 12), les données personnelles sont conservées 10 ans à partir de la fin de la prise en charge.

Pendant cette période, le dossier physique de la personne concernée est conservé au local d'archives. L'accès à ces archives est restreint aux seules personnes ayant un intérêt légitime (équipe dirigeante).

## 6. Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, une personne concernée peut accéder à ses données et en obtenir une copie (article 15 du RGPD), obtenir la rectification de données inexactes ou incomplètes (article 16 du RGPD), s'opposer au traitement de ses données dans les conditions prévues par l'article 21 du RGPD, obtenir l'effacement de celles-ci dans les conditions prévues par l'article 17 du RGPD et la limitation du traitement dans les conditions prévues par l'article 18 de ce même règlement.

Après nous avoir contacté, si la personne estime toujours que le traitement de données est non conforme au RGPD, elle peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD).

Par ailleurs, la personne concernée peut retirer à tout moment le consentement donné sur la base de l'article 6(1)a) du RGPD, par courrier ou par mail. Dans le cas du retrait du consentement, le traitement effectué restera valable jusqu'au jour du retrait effectif et sera arrêté avec effet pour l'avenir (article 7 du RGPD).

Toute demande d'exercice d'un droit énuméré ci-dessus peut être faite sous forme d'une lettre datée et signée et adressée aux interlocuteurs, énoncés sous le point 1. Afin de pouvoir traiter la demande, chaque requête doit contenir les informations suivantes

- le responsable du traitement soit l'institution (Foyer Sainte Elisabeth, Sainte Elisabeth am Park, Hauptmann's Schloss, Sacré Cœur Diekirch) ;
- le nom de la personne concernée, ainsi que celui du demandeur (en cas de mandat) ;
- l'adresse de correspondance ou adresse email ;
- l'objet de la demande (le droit souhaité d'exercer) ;
- la description de la demande.

Si nécessaire, la copie d'une pièce d'identité en cours de validité de la personne concernée ou, le cas échéant, du mandataire devra être jointe à la demande, afin de vérifier l'identité et protéger vos données. L'institution se réserve le droit, en cas de demande manifestement non-fondée ou excessive (demande répétée, etc.), de ne pas donner suite à la requête et vous communiquera dans ce cas le motif.

-----

Dans le but de se conformer au mieux à la réglementation en vigueur, l'institution se réserve le droit de mettre à jour la présente notice d'information chaque fois que nécessaire. (Version 2026-04)