

## NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA GESTION DES FEEDBACK

(Compliments, plaintes, suggestions d'amélioration, violations de données, bienveillance)

La Croix-Rouge luxembourgeoise attache une grande importance à la protection de vos données personnelles. En tant que personne émettant un feedback auprès de la Croix-Rouge luxembourgeoise, vous êtes amené.e à nous communiquer vos données personnelles. Cette notice est destinée à vous informer sur l'usage que la Croix-Rouge luxembourgeoise fait de vos données dans le cadre du traitement des feedback et sur les droits dont vous disposez.

### POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données afin d'enregistrer et gérer vos compliments, plaintes, suggestions d'amélioration violations de données et bienveillance.

Les données que vous nous communiquez nous permettent également de vous contacter lorsque nécessaire.

Ces traitements de données se font sur la base de la loi (violations de données) et de l'intérêt légitime poursuivi par la Croix-Rouge luxembourgeoise.

### QUELS TYPES DE DONNEES COLLECTONS-NOUS ?

La Croix-Rouge luxembourgeoise ne collecte que les données nécessaires au traitement des feedback. Ces données sont généralement celles que vous nous avez communiquées lors de l'émission de votre feedback (votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre courriel, les détails de la réclamation, y compris les données sur les tiers, etc.). D'autres données peuvent être générées ou collectées au cours du traitement de votre feedback.

Vos données sont conservées au maximum 10 ans à compter de la clôture du feedback.

### A QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données en toute confidentialité et ne les partageons avec des tiers que lorsque cela est nécessaire et conforme à la loi. Ces tiers peuvent inclure d'autres entités de la Croix-Rouge luxembourgeoise concernées par le feedback au sein du groupe, la Bienveillance a.s.b.l. pour les cas de maltraitance, les administrations et autorités compétentes, telles que le Parquet général ou l'Association d'assurance accident (AAA).

### QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la loi, vous bénéficiez des droits suivants :

- **Le droit à l'information.** Nous espérons que cette notice aura répondu à vos questions. Pour toute information complémentaire, vous pouvez néanmoins contacter notre délégué.e à la protection des données.
- **Le droit d'accéder à vos données.**
- **Le droit de rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou obsolètes.
- **Le droit d'introduire une réclamation** auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas conforme à la loi.

Dans certains cas et selon les conditions fixées par la loi, vous bénéficiez également des droits suivants :

- **Le droit de demander l'effacement** de vos données.
- **Le droit de demander la limitation** du traitement de vos données.
- **Le droit de vous opposer au traitement** de vos données pour tout autre motif légitime (sauf si nous avons un motif légitime et impérieux de continuer le traitement).
- **Le droit à la portabilité** des données que vous nous avez fournies (c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles sur un support lisible par une machine), dans la mesure où cela est techniquement possible.

Pour toute question ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le.la délégué.e à la protection des données de la Croix-Rouge luxembourgeoise par courriel au : [rgpd@croix-rouge.lu](mailto:rgpd@croix-rouge.lu) ou par courrier :

CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE

Protection des données  
44 boulevard Joseph II  
BP 404 L-2014 Luxembourg

Afin de nous conformer au mieux à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à mettre à jour la présente notice d'information à chaque fois que ce sera nécessaire.