

Politique de protection des données personnelles par LÉA (Ligne Écoute Autisme)

(DERNIÈRE MISE À JOUR : 02/05/2024)

Missions des volontaires écoutants

1. Accueillir, écouter, informer et orienter les personnes concernées par l'autisme.
2. Offrir un soutien émotionnel aux appelants en les écoutant activement.
3. Dispenser des informations claires, précises, et à jour sur l'autisme, les possibilités de prise en charge, les accompagnements disponibles, les services locaux et les ressources d'aide.

Ces volontaires ont reçu des formations à l'autisme, à l'utilisation des sites ressources désignés en page d'accueil et à l'écoute. Ils bénéficient de supervisions et d'ateliers sur des thématiques proposées ou demandées.

Ces bénévoles sont tenus par une charte qu'ils ont signée au strict respect des règles déontologiques suivantes :

- Confidentialité concernant les situations et les informations portées à votre connaissance
- Discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont vous aurez connaissance dans l'exercice de votre volontariat ou CDD
- Objectivité dans le cadre du traitement des cas individuels, relation personnelle ou professionnelle de proximité
- Respect des dispositions relatives à la protection des données privées RGPD

Ces écoutants vous répondent en restant anonymes. Pour des questions plus complexes, ils peuvent vous demander vos coordonnées afin qu'un membre de l'équipe de LÉA puisse revenir vers vous une fois les renseignements obtenus. Ces coordonnées seront conservées le temps nécessaire à l'échange.

Un formulaire « statistiques » anonymisé est à compléter par les écoutants pour sonder et cerner les besoins et les priorités des appelants, dans le but de les transmettre aux instances compétentes en matière d'autisme en Wallonie (ministère responsable du handicap, l'agence pour une vie de qualité) et d'en faire assurer le meilleur suivi.

L'outil SIT (Social Intervention Tools) qui est utilisé pour la chatbox dès sa mise en œuvre est un logiciel de chat sécurisé spécialement conçu pour les ONG, offrant anonymisation, cryptage, respect des normes de sécurité. Cet outil permet également d'exporter des statistiques anonymisées et de rejoindre celles des écoutants au téléphone.

Quels sont vos droits ?

Vos droits sont : le droit d'accès, de copie, de rectification, d'effacement et le droit d'être notifié en cas de fuite de vos données.

Qui contacter au sujet de vos données ?

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données, à l'adresse suivante : dpo@susa.be

Quelles sont les données personnelles que nous traitons ?

Les coordonnées que vous avez fournies, comme votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail. Elles sont conservées le temps nécessaire à l'échange.

Avec qui sommes-nous amenés à partager vos données personnelles ?

Nous ne partageons pas vos données personnelles. Les données que nous sommes susceptibles de faire remonter aux instances compétentes en matière d'autisme en Wallonie (le ministère responsable du handicap, l'agence pour une vie de qualité) sont strictement anonymisées.

Sécurité

Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles. Tous les membres de l'équipe de LÉA sont tenus au respect de la confidentialité pour l'ensemble des données personnelles gérées par LÉA. Aucune transmission de données en ligne, ni aucun système de conservation de données ne peut être garanti comme étant à 100 % sécurisé. Si vous avez des raisons de penser que la sécurité des données personnelles que nous traitons a été compromise, veuillez informer le délégué à la protection des données.

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfaits de notre réponse concernant le traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de demander une médiation ou de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>, ou bien par courrier à l'adresse : Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35 - 1000 Bruxelles.

Modifications

Nous mettons régulièrement ce document à jour pour prendre en compte les changements et les nouvelles exigences légales. La date de révision est indiquée au début du document.