

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

- Spécifique au service de call center -

BEP ENVIRONNEMENT

1. OBJET DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION



Le BEP Environnement est attaché au respect de la vie privée et accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel qu'il est amené à traiter dans le cadre de l'exécution de ses activités de service public, notamment lorsqu'il assure la gestion de son service de call center pour les services de collectes et de recyparcs.

Le service de call center du BEP Environnement est un service de première ligne chargé de :

- répondre aux appels des citoyens concernant les services de collectes ;
- orienter les appelants vers le service interne compétent ;
- assurer un suivi administratif ou opérationnel des demandes ;
- gérer, le cas échéant, les appels transférés vers les équipes spécialisées compétentes.

Afin d'assurer le contrôle de la qualité de ses services, certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés. Ces enregistrements sont réalisés conformément à la législation applicable.

Les appels suivants peuvent, selon les cas, être concernés par les traitements décrits dans la présente déclaration :

- appels entrants vers le numéro général du service (**081.718.211**) ;
- appels transférés vers les services internes compétents ;
- appels de suivi ou de rappel effectués par le call center ;
- appels liés à des réclamations, demandes d'information ou demandes de régularisation.

Les traitements visés par la présente déclaration ne concernent pas les activités qui ne relèvent pas du service call center de première ligne, sauf mention contraire expresse.

Le BEP Environnement s'engage à traiter vos données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente conformément aux dispositions légales applicables en la matière, dont le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après, le « règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par le biais de la présente déclaration de confidentialité, le BEP-Namur et le BEP Environnement souhaitent vous informer de manière claire et complète sur la façon dont vos données à caractère personnel sont traitées dans le cadre du service de call center.

Remarque : les informations générales applicables à l'ensemble des activités du BEP Environnement, ainsi qu'aux sites web gérés par le BEP Environnement, sont reprises dans la une

déclaration de confidentialité plus générale. Pour en savoir plus, veuillez consulter ce document sur <https://www.bep-environnement.be/vie-privee>.

2. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ET QUI EST LE DPO ?

A) Responsable du traitement

- Association intercommunale Bureau économique de la Province de Namur (BEP-Namur), Société coopérative, dont le siège social est situé Avenue Sergent Vrithoff 2 à 5000 Namur, enregistrée auprès de la BCE sous le numéro 0219.802.592
- Société intercommunale BEP Environnement (BEP Environnement), Société coopérative, dont le siège social est situé Avenue Sergent Vrithoff 2 à 5000 Namur, enregistrée auprès de la BCE sous le numéro 0201.400.209

Le BEP-Namur et le BEP Environnement agissent ici comme des responsables conjoints du traitement.

Dans le cadre de la présente déclaration de confidentialité, ils sont dénommés ensemble « BEP Environnement » ou « le responsable du traitement ».

Les personnes concernées peuvent contacter le responsable du traitement par courrier électronique à l'adresse : data.protection@bep.be, ou par courrier postal à l'adresse suivante :

BEP – Service juridique
Avenue Sergent Vrithoff, 2 à 5000 Namur

B) Délégué à la protection des données (DPO)

Le responsable du traitement a désigné un délégué à la protection des données (ci-après « DPO »). Le DPO a notamment pour mission de conseiller le responsable du traitement et de contrôler le respect du RGPD. Il est également une personne de contact pour répondre à vos questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel et à l'exercice de vos droits.

Il est possible de le contacter par mail à l'adresse dpo@bep.be, ou par simple courrier à l'adresse suivante :

BEP
A l'attention du DPO
Avenue Sergent Vrithoff, 2
5000 Namur

3. LES CATÉGORIES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES

Dans le cadre de la gestion des activités du call center pour ses services de collectes et de recyparcs, le BEP-Environnement peut être amené à traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- *données d'identification personnelle : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone ;*
- *données relatives au ménage ou au site concerné ;*
- *données relatives à la demande formulée par la personne concernée ;*

- *données de suivi administratif du dossier ;*
- *le cas échéant, données de nature technique liées au service sollicité ;*
- *les éléments d'échange téléphonique nécessaires au traitement de la demande ;*
- *le cas échéant, l'enregistrement vocal de l'appel ;*
- *les métadonnées liées à l'appel : date, heure, durée, service destinataire, référence interne, statut de traitement.;*

Ces données sont traitées conformément à la présente déclaration et à la réglementation relative à la protection des données (dont le RGPD et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel). Le traitement de ces données ne prévoit pas de prise de décision automatisée.

En toute circonstance, le BEP Environnement s'engage à ne collecter et à ne traiter vos données à caractère personnel que dans la mesure où cela est strictement nécessaire pour l'accomplissement d'une des finalités énoncées dans la présente déclaration de confidentialité.

La communication des données à caractère personnel nécessaires au traitement de votre demande est requise afin de permettre au BEP Environnement de répondre à votre sollicitation, d'assurer le suivi de votre dossier et, le cas échéant, de vous fournir le service demandé. À défaut de communiquer ces données, le BEP Environnement pourrait ne pas être en mesure de traiter votre demande ou d'en assurer le suivi.

4. LES FINALITÉS ET LES BASES DE LICÉITÉ DU TRAITEMENT

Au regard de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le BEP Environnement est considéré comme une autorité publique qui poursuit des missions d'intérêt public.

Les données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par le BEP Environnement dans l'optique d'atteindre les finalités ci-après. Ces traitements reposent sur l'exécution de la mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont le BEP Environnement est investi (article 6, §1er, e) du RGPD).

Le BEP Environnement traite vos données à caractère personnel afin de :

- répondre à vos demandes ;
- enregistrer et suivre les demandes ;
- vous orienter vers le service compétent ;
- assurer et contrôler la continuité et la qualité du service ;
- traiter les réclamations et demandes de suivi ;
- conserver une trace de certains échanges lorsqu'un suivi de dossier l'exige.

5. TRANSFERT DES DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

En principe, les données à caractère personnel sont traitées au sein de l'Union européenne. Si un transfert vers un pays situé en dehors de l'Espace économique européen devait néanmoins intervenir, le BEP Environnement veillerait à ce qu'il soit encadré par des garanties appropriées conformément à la réglementation applicable.

Aujourd'hui, les données à caractère personnel transférées par le BEP-Environnement directement/indirectement en-dehors de l'Espace Economique Européen sont celles traitées par différents prestataires de services informatiques (sous-traitants du BEP-Environnement) situés aux États-Unis et qui opèrent conformément à la décision d'adéquation pour les États-Unis (« EU-US Data Privacy Framework »).

6. DURÉE DE CONSERVATION

Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Une fois cette durée expirée, elles sont supprimées, anonymisées ou archivées lorsque la conservation reste nécessaire en raison d'une obligation légale, réglementaire, contractuelle ou probatoire.

Les données anonymisées peuvent être conservées et utilisées notamment à des fins de formation, d'élaboration de statistiques ou d'amélioration des services.

À titre indicatif les enregistrements d'appels sont conservés pendant une durée maximale de 30 jours, sauf conservation plus longue imposée par une obligation légale ou une procédure contentieuse.

7. DESTINATAIRES DES DONNÉES

L'accès aux données à caractère personnel est strictement limité aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions, notamment :

- les collaborateurs du call center (*sous-traitance*);
- les responsables hiérarchiques chargés du suivi qualité ;
- les services internes compétents pour traiter la demande ;
- les personnes habilitées en charge de la gestion informatique et de la sécurité ;
- les sous-traitants techniques intervenant pour le compte du BEP Environnement ;
- le cas échéant, les autorités ou administrations légalement habilitées (y compris le cas échéant les services de police ou le médiateur) ;
- les avocats en cas de contentieux.

Toutes les personnes ayant accès aux données à caractère personnel sont tenues par une obligation de confidentialité et s'exposent à des mesures disciplinaires et/ou autres sanctions si elles ne respectent pas ces obligations.

Aucune donnée à caractère personnel n'est transmise à des tiers ne faisant pas partie des destinataires précités ou ne relevant pas du cadre juridique indiqué, sans préjudice de leur éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection en application du droit belge, tel qu'un juge d'instruction.

En tout état de cause, le BEP-Environnement ne divulguera pas de données à caractère personnel à des tiers à des fins de marketing direct.

8. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

Conformément au RGPD, vous disposez, dans le cadre des activités du call center, des droits suivants :

Droit d'accès :	Il s'agit de votre droit d'obtenir, sur demande, des informations sur les données à caractère personnel que le BEP Environnement détient à votre sujet.
Droit de rectification :	Il s'agit de votre droit de demander la rectification, dans les meilleurs délais, des données à caractère personnel vous concernant qui seraient inexactes, ainsi que de demander qu'elles soient complétées.
Droit à l'effacement	Dans certaines hypothèses, il s'agit de votre droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel. C'est notamment le cas si :

	• vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles avaient été collectées ou traitées par le responsable du traitement ; • vos données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.
Droit à la limitation du traitement	Dans certaines hypothèses, il s'agit de votre droit d'obtenir du BEP Environnement, responsable du traitement, la limitation du traitement de vos données à caractère personnel, conformément à la législation applicable en matière de protection des données. À titre d'exemple, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel, le traitement de celles-ci pourrait être limité pendant une durée permettant au responsable du traitement d'en vérifier l'exactitude.
Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé	Il s'agit de votre droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire.
Droit d'opposition	Il s'agit de votre droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel. Dans ce cas, un examen de proportionnalité sera effectué entre les missions d'intérêt public du BEP Environnement et vos intérêts.

Pour exercer vos droits ou si vous estimez que le BEP environnement manque à l'une de ses obligations légales, vous êtes invité à contacter le BEP environnement en envoyant un courrier électronique à l'adresse data.protection@bep.be ou par courrier postal à l'adresse suivante :

BEP – Service juridique
Avenue Sergent Vriethoff, 2 à 5000 Namur

Le BEP environnement mettra tout en œuvre pour assurer un suivi dans les meilleurs délais, et en tout état de cause, dans le délai d'un mois prévu par la réglementation relative à la protection des données.

Afin de garantir le respect de votre vie privée et d'assurer votre sécurité, le BEP Environnement prendra, le cas échéant, les mesures nécessaires pour vérifier votre identité avant de vous permettre de consulter vos données à caractère personnel et, le cas échéant, de les rectifier.

9. VOTRE DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES D'UNE AUTORITE DE CONTRÔLE

Le BEP environnement met tout en œuvre pour traiter vos demandes et pour donner suite à l'exercice de vos droits dans les meilleurs délais.

Au cas où notre réponse ne vous donnerait pas satisfaction, vous avez le droit d'introduire à tout moment une demande d'information, de médiation ou une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (APD) si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation du RGPD.

Vous pouvez introduire votre dossier ;

- Par voie électronique : Directement via le portail citoyen sécurisé sur le site web de l'APD (<https://autoriteprotectiondonnees.be>). L'accès s'effectue de manière sécurisée (via l'application itsme ou votre carte d'identité) et vous permet de suivre l'évolution de votre dossier en temps réel.
- Par courrier postal : Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le portail en ligne, vous pouvez envoyer votre demande à l'adresse suivante : Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, en remplissant le formulaire adéquat sur le site internet de l'APD.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISIONS DE LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La présente déclaration de confidentialité est susceptible d'être mise à jour sur la base des besoins du BEP ou dans le cas de figure où la loi l'exigerait. Nous vous invitons dès lors à la consulter régulièrement afin de prendre connaissance des éventuelles mises à jour.

La présente déclaration de confidentialité est en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2026.

* *

*

Dernières mises à jour le : 24 août 2026.