

NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA GESTION DES FEEDBACK (compliments, doléances, incidents, plaintes, suggestions d'amélioration)

Le Centre de Réhabilitation du Château de Colpach (CRCC), établissement hospitalier spécialisé géré par l'Œuvre Aline et Emile Mayrisch a.s.b.l., situé à 1, am Schlasspark, L-8527 Colpach-Bas, en tant que responsable de traitement, porte un intérêt majeur au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. Cette notice est destinée à vous informer de l'usage que le CRCC fait de vos données personnelles et sur les droits dont

BASES JURIDIQUES DU TRAITEMENT ET FINALITES

Nous traitons vos données personnelles dans le cadre de la **gestion de vos compliments, doléances, incidents, plaintes et suggestions d'amélioration.**, notamment dans le cadre :

Finalités	Bases légales
Enregistrement et suites réservées	La loi

QUELS TYPES DE DONNEES COLLECTONS-NOUS ?

Conformément à la loi, le CRCC ne collecte que les données nécessaires à l'exécution de ses missions. Les données personnelles que vous nous collectons sont les suivantes :

Le CRCC ne collecte que les données nécessaires au traitement des feedbacks. Ces données sont généralement celles que vous nous avez communiquées lors de l'émission de votre feedback (votre nom, votre prénom, votre adresse courriel professionnel, votre numéro de téléphone professionnel ou votre courriel, votre fonction, votre service d'affectation, les détails de la réclamation, y compris les données sur les tiers (matricule d'un patient, son âge), votre adresse IP, les logs de connexion, etc.). D'autres données peuvent être générées ou collectées au cours du traitement de votre feedback.

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Type de données	Durée de conservation
Feedback	10 ans à compter de la clôture

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. Ces tiers peuvent inclure d'autres entités de la Croix-Rouge luxembourgeoise concernées par le feedback ou dans le cadre du reporting au sein du groupe, les hôpitaux.

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 relatives à la protection de vos données. Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de l'Œuvre Aline et Emile Mayrisch a.s.b.l. (voir coordonnées ci-dessous).
- **Le droit d'accéder à vos données.**
- **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 rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou incomplètes.
- **Le droit de demander l'effacement** de vos données après la fin de la durée de conservation.
- **Le droit de demander la limitation** du traitement de vos données.
- **Le droit de vous opposer au traitement** de vos données si vous jugez le traitement illicite.
- **Le droit à la portabilité** des données que vous nous avez fournies dans la mesure où cela est techniquement possible.

Pour toute question ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter la direction de l'établissement ou le délégué à la protection des données de l'Œuvre Aline et Emile Mayrisch a.s.b.l. par courriel à dpo.rehabilitation@croix-rouge.lu ou par courrier :

Œuvre Aline et Emile Mayrisch a.s.b.l.

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 cela sera nécessaire.

Version du 24.09.2026