

Protocole d'encadrement de traitement de données au sens de
l'article 20 de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des
personnes physiques à l'égard des traitements de données à
caractère personnel,
entre
L'ETAT BELGE, représenté par le SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL
ÉCONOMIE, P.M.E, CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE (ci-après SPF
Economie)
et
VOO SA concernant la communication de données à caractère
personnel dans le cadre du Tarif social Telecom

Article 1. Identification des parties concernée par l'échange de données

1. **L'ETAT BELGE, représenté par le SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL ÉCONOMIE, P.M.E, CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE**, en abrégé « **SPF ECONOMIE** », inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0314.595.348 dont les bureaux sont établis City Atrium C, Rue du Progrès, 50 1210 Bruxelles et représenté par Séverine WATERBLEY, Président du Comité de direction.

2. **VOO SA**, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0696.668.549, dont les bureaux sont établis rue Jean Jaurès 46 à 4430 Ans, et représenté par Gildas Bouchet, Chief Financial Officer et Vincent Cardyn, Head of Risk Managment, ci-après « l'Opérateur ».

Les parties ont convenu ce qui suit :

Article 2. Définitions

Conformément à l'article 4 du 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 et abrogeant la Directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données), dans le cadre du présent protocole, on entend par :

- « destinataire » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers. Toutefois, les autorités publiques qui sont susceptibles de recevoir communication de données à caractère personnel dans le cadre d'une mission d'enquête particulière conformément au droit de l'Union ou au droit d'un État

membre ne sont pas considérées comme des destinataires; le traitement de ces données par les autorités publiques en question est conforme aux règles applicables en matière de protection des données en fonction des finalités du traitement.¹

- « données à caractère personnel » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- « responsable du traitement » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'union ou le droit d'un état membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'union ou par le droit d'un état membre.
- « sous-traitant » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.
- « tiers » : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données à caractère personnel.
- « traitement » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou à des ensemble de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

En outre, dans le cadre de l'application du présent protocole, on entend par :

- « finalité » : but pour lequel les données sont traitées ;
- « LCE » : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;

¹ Il convient également d'ajouter, ainsi que rappelé dans l'exposé des motifs de la loi du 30 juillet 2018 précitée, que les services de renseignement et de sécurité et les autorités visées au sous-titre 3 du titre 3 de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des données personnelles ne sont pas des destinataires, au sens de la définition du Règlement. Par conséquent, les services de renseignement et de sécurité et les autorités visées au sous-titre 3 du titre 3 sont exclus de la mention dans le protocole.

- « IBPT » : Institut belge des services postaux et des télécommunications ;
- « tarif social ancien régime » : le tarif social télécoms visé aux articles 22 et 38 de l'annexe 1^{re} de LCE et géré par l'IBPT ;
- « tarif social nouveau régime » : le tarif social télécoms visé aux articles 22/1 à 22/3 et 38/1 de l'annexe 1^{re} de LCE et portant sur les services d'accès à Internet à haut débit fournis en position déterminée et géré par le SPF Economie.
- « Opérateur » : une personne ou entreprise qui fournit un réseau public de communications électroniques ou un service de communications électroniques accessible au public, conformément à l'article 2, 11° LCE.
- « RGPD » : Règlement n°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, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Article 3. Contexte

Concernant le SPF Economie :

Le SPF Economie a une mission de service public d'intérêt général visant l'octroi et la gestion du tarif social télécom nouveau régime à dater du 1er mars 2024.

Dans ce cadre, lorsqu'il est interrogé par un opérateur pour le compte d'un de ses clients, le SPF Economie se charge de mener les opérations de vérifications nécessaires auprès des sources authentiques pertinentes (Registre national, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, IBPT) permettant de déterminer si ledit client répond aux critères d'octroi du tarif social télécoms nouveau régime. Il informe du résultat de ses recherches l'opérateur concerné.

De la même manière, tous les 6 mois, le SPF Economie revérifie si les clients à qui le tarif social a été attribué par leur opérateur, sont toujours en droit de le conserver. En cas de perte de droit, le SPF Economie en informe l'opérateur concerné.

Le numéro national constitue la clé d'identification des citoyens demandeurs ou bénéficiaires du tarif social.

Concernant l'opérateur :

L'opérateur est en contact direct avec le client souhaitant obtenir le tarif social nouveau régime. Il est à ce titre chargé de récolter les informations correctes nécessaires pour la vérification du droit du demandeur et de les transmettre au SPF Economie pour lui permettre d'effectuer cette vérification.

De la même manière, l'opérateur est chargé de mettre en œuvre, dans les délais prévus légalement, les actions nécessaires à l'octroi ou au retrait du tarif social lorsqu'il reçoit notification du statut d'ayant droit du demandeur/bénéficiaire par le SPF Economie.

Le numéro national constitue la clé d'identification des citoyens demandeurs ou bénéficiaires du tarif social. Un identifiant propre à chaque client est également utilisé pour identifier les citoyens dans les fichiers de l'opérateur.

Article 4. Objet du protocole

Le présent protocole a pour objet l'échange de données à caractère personnel définies à l'article 8 entre le SPF Économie et l'Opérateur dans le cadre du tarif social télécom nouveau régime.

Article 5. Identification des Responsables du traitement et Data Protection Officer (DPO)

1. Responsables du Traitement

Le SPF Economie et l'opérateur agissent, dans le cadre de la transmission de données visée par le présent protocole, en qualité de responsables du traitement distincts, à savoir en tant qu'organismes qui déterminent respectivement les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel ci-après concernées.

Dans le cadre de l'exécution du présent protocole, les responsables du traitement au sens du Règlement Général sur la Protection des Données sont :

1. **Le SPF Économie** : représenté par le/la Président(e) du Comité de direction.
2. **L'Opérateur** : VOO SA inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0696.668.549, dont les bureaux sont établis rue Jean Jaurès 46 à 4430 Ans, et représenté par Gildas Bouchet, Chief Financial Officer et Vincent Cardyn, Head of Risk Managment.

2. Data Protection Officer

Le Data Protection Officer du SPF Économie peut être joint à l'adresse mail suivante : e-mail : DPO@economie.fgov.be.

Le Data Protection Officer de l'Opérateur peut être joint à l'adresse mail suivante : e-mail : privacy@staff.voo.be.

Article 6. Licéité

Le traitement organisé par le présent protocole est licite en ce qu'il est :

- **Pour le SPF Economie**

« nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement » (art. 6, 1, e) RGPD). L'intérêt public invoqué en l'espèce se justifie comme suit et se fonde sur la (les) base(s) légale(s) suivante(s):

- Art. 22/1. § 2 de l'annexe 1^{re} de LCE : [...] *Le SPF Economie et les opérateurs sont les responsables des traitements de données à caractère personnel des abonnés en application des articles 22/2 à 22/3 et 38/1 [...] ».*
- Article 22/3 de l'annexe 1^{re} de LCE:
“[...] §1^{er}. *Une base de données relative aux informations nécessaires à l'octroi et au contrôle du tarif social nouveau régime, est créée auprès du SPF Économie. Les membres du personnel du SPF Economie qui exercent une mission confiée au SPF Economie concernant le tarif social visé à l'article 22/2, § 1^{er}, sont autorisés à accéder à cette base de données via une connexion dûment sécurisée.*
§ 2. *Afin de permettre les traitements relatifs à l'octroi et à la gestion du tarif social visé à l'article 22/2, § 1^{er}, le SPF Economie a:*
1° *accès aux données du Registre national des personnes physiques, institué par la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques;*
2° *le droit d'utiliser le numéro d'identification du Registre national, uniquement dans le cadre de l'octroi et du contrôle du tarif social;*
3° *accès à la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, instituée par la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale;*
4° *le droit d'utiliser les informations provenant de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, dans le cadre de l'octroi et du contrôle du tarif social;*
5° *le droit de traiter et de stocker les informations relatives à leurs clients transmises par les opérateurs, en vue de l'octroi du tarif social visé à l'article 22/2, § 1^{er} [...] ».*
- Article 2 de l'arrêté royal du 30 août 2023 relatif aux traitements effectués dans le cadre des articles 22/2 §7 et 22/3 §10 de l'annexe 1^{re} de LCE :
« [...] *Le SPF Economie est chargé de vérifier les conditions d'octroi du tarif social visé aux articles 22/2, 22/3 et 38/1 de l'annexe 1 de LCE. [...] ».*

- **Pour l'Opérateur**

« Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis. » (art. 6, 1, c) RGPD). L'obligation légale invoquée en l'espèce se justifie comme suit et se fonde sur la (les) base(s) légale(s) suivante(s):

- Article 74, §2 de LCE :
« [...] § 2. *Tout opérateur offrant aux consommateurs un service d'accès à l'internet à haut débit et des services de communications vocales, en position déterminée, et dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur à cinquante millions d'euros fournit la composante sociale du service universel mentionnée au paragraphe 1^{er}. [...] »*

Article 7. Finalités en vue de la transmission des données à caractère personnel

Les parties utilisent les données uniquement dans le cadre de l'octroi et de la gestion du tarif social télécom.

Les finalités du SPF Economie sont les suivantes :

- 1° servir d'interface pour l'octroi et la gestion du tarif social télécom ;
- 2° répondre aux questions des personnes concernées ;
- 3° établir des statistiques, des analyses et des études.

La finalité de l'opérateur est la suivante : offrir le tarif social telecom aux personnes qui satisfont aux conditions d'accès, et qui en font la demande.

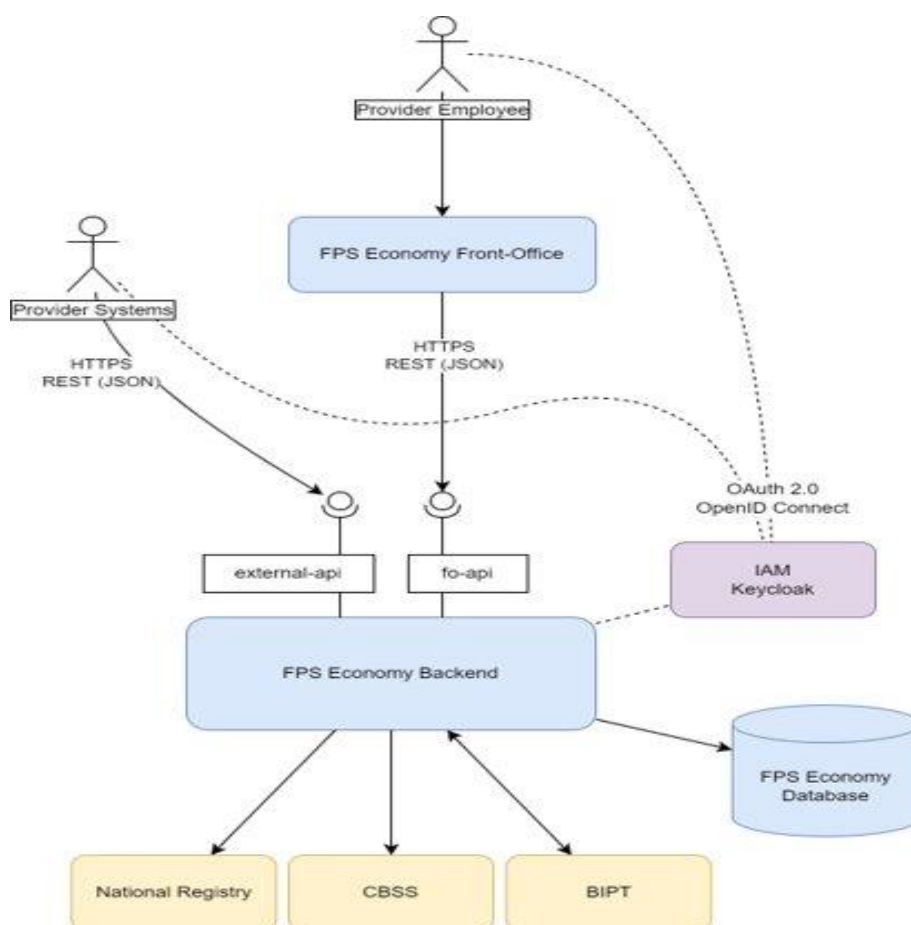
Article 8. Catégories de données à caractère personnel échangées et leur format

Donnée 1	
Catégorie de données	Numéro d'identification au registre national du demandeur
Motiver la nécessité de cette donnée au regard de la finalité poursuivie (proportionnalité)	<p>L'opérateur introduit dans le système automatisé mis à sa disposition par le SPF Economie, le numéro national du demandeur. Ce numéro est la seule donnée nécessaire pour déterminer si le demandeur appartient aux catégories de personnes bénéficiant des allocations et autres interventions reprises à l'article 22/2 § 2 de l'Annexe 1^{re} de LCE. Le numéro national constitue la clé d'identification unique de chaque demandeur et/ou bénéficiaire du tarif social, inscrit au sein de la base de données tenue à cet effet par le SPF Économie.</p> <p>Il sert également à consulter la composition de ménage du demandeur/bénéficiaire au Registre national, le droit au tarif social étant limité à une seule personne par ménage.</p> <p>Le numéro national permet également de vérifier auprès de l'IBPT si un membre du ménage du demandeur du tarif social nouveau régime est déjà bénéficiaire de l'ancien régime ou non. Il ne peut y avoir qu'un seul tarif social par ménage, ancien régime et nouveau régime confondus.</p> <p>Ce numéro sert également pour les réponses du SPF Economie aux opérateurs (clé unique d'identification des citoyens).</p>
Format de la donnée transférée	Digital

Donnée 2	
Catégorie de données	Numéro d'identification unique propre à l'opérateur
Motiver la nécessité de cette donnée au regard de la finalité poursuivie (proportionnalité)	La donnée numéro d'identification unique chez les opérateurs, du client à qui le tarif social est octroyé permet de faire le lien entre le citoyen ayant droit au tarif social et son identification dans les fichiers clients de son opérateur. Il pourrait s'agir par exemple d'un numéro de contrat, d'un numéro de client, d'une combinaison des deux ou de tout autre identifiant unique propre à l'opérateur concerné (chaque opérateur disposant de son propre système d'identification de ses clients).
Format de la donnée transférée	Digital
Donnée 3	
Catégorie de données	Droit au tarif social
Motiver la nécessité de cette donnée au regard de la finalité poursuivie (proportionnalité)	Cette donnée informe l'opérateur si le demandeur a droit ou non au tarif social (sous la forme oui/non) ou a perdu un droit existant. Cette réponse détermine si l'opérateur peut offrir ou s'il doit stopper l'offre d'un service télécom tarif social conformément aux articles 22/1 à 22/3 et 38/1 de l'annexe 1re de LCE et l'arrêté royal du 30 août 2023 relatif aux traitements effectués dans le cadre des articles 22/2 § 7 et 22/3 § 10 de l'annexe 1 ^{re} de LCE.
Format de la donnée transférée	Digital.
Donnée 4	
Catégorie de données	Existence d'un contrat tarif social dans le ménage
Motiver la nécessité de cette donnée au regard de la finalité poursuivie (proportionnalité)	Lorsqu'il est constaté par le SPF Economie qu'il existe déjà un bénéficiaire du tarif social au sein du ménage, le SPF Economie en informe l'opérateur. Etant donné qu'il ne peut exister qu'un seul tarif social télécom dans le ménage, l'opérateur doit être informé de la préexistence d'un tarif social lors d'une nouvelle demande. Selon les cas de figure l'opérateur pourra, lorsque c'est possible, mettre en œuvre des procédures de résolution, soit via <i>easy switch</i> , <i>change owner</i> ou <i>swap</i> sur le contrat télécom préexistant, et ainsi éviter le cumul de 2 tarifs sociaux au sein du ménage.
Format de la donnée transférée	Digital

Donnée 5	
Catégorie de données	Titularité du contrat tarif social préexistant
Motiver la nécessité de cette donnée au regard de la finalité poursuivie (proportionnalité)	En cas de détection d'un contrat tarif social télécom préexistant au sein d'un ménage, cette donnée vise à indiquer à l'opérateur si le demandeur est également titulaire du contrat préexistant. Grâce à elle, l'opérateur peut déterminer quelle opération (<i>easy switch, change owner ou swap</i>) appliquer pour éviter la situation de cumul.
Format de la donnée transférée	Digital

Article 9. Modalités de la communication des données



Article 10. Périodicité des échanges de données

Pour chaque demande du tarif social nouveau régime, l'éligibilité du citoyen demandeur doit être vérifiée auprès des sources authentiques pertinentes. Cette vérification se fait en ligne. La périodicité de la transmission des données sera donc équivalente au nombre de demandes introduites par les opérateurs.

En outre, tous les 6 mois à dater de la confirmation de demande du tarif social nouveau régime par le citoyen, le SPF Economie est chargé de vérifier si ce dernier respecte toujours les conditions fixées légalement pour pouvoir continuer à en bénéficier. En cas de perte de droit, le SPF Economie en informe l'opérateur concerné. Il y a donc échange de données à chaque constat de perte de droit par un citoyen bénéficiaire du tarif social.

Article 11. Catégories de destinataires

11.1. En ce qui concerne le SPF Economie

a) Utilisateurs sous l'autorité du SPF Economie

L'accès aux données est limité aux membres du personnel chargés du traitement des dossiers ou des systèmes IT et qui tombent sous les finalités de la gestion et de l'octroi du Tarif Social telecom.

- **Service : Contact center**

- Fonction : Gestionnaires de dossiers : 1^{ère} ligne
- Motif : Traitement en 1^{ère} ligne des questions relatives au Tarif Social Télécom et aux dossiers des demandeurs/bénéficiaires. Le but est de permettre au SPF Economie, sur base des informations d'identification communiquées par le citoyen (nom, prénom, numéro de registre national) et celles reprises dans la base de données du SPF Economie, de pouvoir donner une aide de première ligne aux citoyens/clients.

- **Service : Division Télécommunications de la Direction générale Réglementation économique – Service Tarif social**

- Fonction : Gestionnaires de dossiers : 2^{ème} ligne
- Motif : Traitement en 2^{ème} ligne des questions relatives au Tarif Social Télécom et aux dossiers des demandeurs/bénéficiaires lorsque la demande nécessite des compléments d'analyses, d'informations et/ou de rectifications.

- **Service : ICT**

- Fonction : Gestion du système IT et de la base de données Tarif Social Telecom du SPF Economie.
- Motif : maintenir le système en état ; assurer sa sécurité technique et opérationnelle ainsi que ses développements futurs.

b) Registre National

Le numéro d'identification du Registre national sert à consulter la composition de ménage du demandeur/bénéficiaire au Registre national, le droit au tarif social étant limité à une seule personne par ménage.

c) L'IBPT

Le numéro d'identification du Registre national permet de vérifier auprès de l'IBPT si un membre du ménage du demandeur du tarif social nouveau régime est déjà bénéficiaire de l'ancien régime ou non.

d) La Banque Carrefour de Sécurité sociale

Le numéro d'identification du Registre national est la seule donnée nécessaire pour déterminer si le demandeur appartient aux catégories de personnes bénéficiant des allocations et autres interventions reprises à l'article 22/2 § 2 de l'Annexe 1re de LCE.

11.2. Utilisateurs sous l'autorité de l'Opérateur

L'accès aux données est limité aux membres du personnel chargés du traitement de la clientèle, de la souscription aux services ou des systèmes IT impliqués dans la gestion et l'octroi du Tarif Social telecom.

Article 12. Communication à des Tiers

Outre l'obligation de confidentialité telle que décrite ci-dessous (article 15), les parties sont autorisées à faire appel à un ou plusieurs sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel.

Si au cours des traitements, des données à caractère personnel sont amenées à quitter l'Union européenne (UE) et l'Espace économique européen (EEE), l'opérateur s'engage à prendre toutes les mesures juridiques, techniques et organisationnelles assurant un niveau de protection équivalent à celui qui est garanti au sein de l'Union.

Article 13. Sécurité

Conformément aux articles 32 à 34 du RGPD, les parties s'engagent à protéger leurs données à caractère personnel contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès à de telles données.

Par la signature du présent protocole, l'Opérateur confirme avoir adopté les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, notamment en matière de sécurisation du numéro de Registre national, et s'être assuré que les infrastructures ICT auxquelles sont connectés les équipements impliqués dans le traitement des données à caractère personnel garantissent la confidentialité et l'intégrité de celles-ci.

Lors de la détermination des mesures techniques et organisationnelles, les deux parties tiennent compte du fait que ce traitement implique le traitement de données relatives à des personnes physiques vulnérables.

Les parties ont convenu d'appliquer au transfert des données les mesures de protection suivantes :

1. assurer la mise en œuvre d'un flux de communication entre l'opérateur (et/ou application/serveur de l'opérateur) et l'application Web/API Tarif Social Telecom du SPF Economie garantissant une sécurisation des échanges d'information et des données (Certificats TLS et flux HTTPS) ;
2. garantir une sécurisation des échanges entre l'application (Front-office), l'application (Back-office) et la base de données également au travers de certificats (protocole TLS) de telle manière à sécuriser les data in motion ;
3. assurer une sauvegarde des données par un backup régulier ;
4. crypter les backups pour minimiser le risque de fuite ;
5. mettre en œuvre des fonctionnalités de logging, monitoring et throttling ;
6. gérer la conservation des données le temps nécessaire et les effacer dès qu'elles ne le sont plus ;
7. authentifier chaque utilisateur avant accès aux applications et vérifier les autorisations sur base de l'identité de l'utilisateur.

En cas d'incident de sécurité concernant les données communiquées par l'autre partie, chaque partie s'engage à avertir immédiatement l'autre partie en contactant son service compétent : Service telecom du SPF Economie : telecom@economie.fgov.be et VOO : celsec@staff.voo.be.

Article 14. Restrictions légales applicables aux droits des personnes concernées

Les traitements de données effectués par le SPF Economie ou l'Opérateur, suite à la transmission de données qui fait l'objet du présent protocole, ne fait l'objet d'aucune restriction légale applicable aux droits des personnes concernées. Celles-ci disposent donc pleinement des droits qui leur sont conférés par le RGPD.

Les parties s'engagent à répondre aux obligations découlant de l'exercice des droits de la personne concernée.

A. Droit à l'information :

Conformément aux articles 12 à 14 du RGPD, les responsables du traitement doivent fournir aux personnes concernées un certain nombre d'informations concernant le traitement de leurs données à caractère personnel.

B. Exercice des droits en matière de protection des données des personnes concernées :

En vertu de l'article 16 du RGPD, les personnes concernées ont le droit de demander au responsable du traitement de rectifier ou compléter les données à caractère personnel qui les concernent.

Article 15. Confidentialité

Le SPF Economie, l'Opérateur ainsi que leurs sous-traitants éventuels garantissent la confidentialité des données et les résultats de leur traitement qui sont obtenus dans le cadre du présent protocole.

Ils veilleront à ne les communiquer à aucun tiers sauf si requis par la loi.

Tout renseignement dont le personnel du SPF Economie, de l'Opérateur ou de leurs sous-traitants éventuels sera amené à prendre connaissance dans le cadre du présent protocole, tous les documents qui lui sont confiés et toutes les réunions auxquelles il participera seront strictement confidentiels.

Les parties s'engagent à garder secrètes, tant pendant qu'après traitement, toutes les informations confidentielles, de quelque ordre que ce soit, qui leur seront communiquées ou dont elles auront eu connaissance en vertu du présent protocole.

Les parties se portent garantes du respect de la confidentialité de ces informations par leur personnel et leurs sous-traitants éventuels et s'engagent à ne pas les divulguer à des tiers. Elles ne communiqueront à leur personnel et à celui de leurs sous-traitants éventuels que les données strictement nécessaires à l'exécution de leurs tâches.

Article 16. Conventions d'utilisation

Le cas échéant, pour assurer le bon fonctionnement du système, le SPF Economie pourra édicter des conventions d'utilisations qui seront annexées au présent protocole.

Ces conventions préciseront la manière et les contextes dans lesquels les bases de données du SPF Economie peuvent être consultées ou dont l'infrastructure ICT doit être utilisée afin notamment d'éviter des éventuels problèmes techniques, utilisations inappropriées des données et/ou une éventuelle surcharge du système.

Article 17. Modifications et évaluation du protocole

Il peut être procédé à une révision du présent protocole si les parties l'estiment nécessaire.

Le présent protocole d'accord ne peut être modifié que par écrit avec l'accord des deux parties.

La partie désireuse de modifier le présent protocole en adresse la demande au Responsable du traitement de l'autre partie.

Le Responsable du traitement du SPF Economie peut être contacté à l'adresse mail suivante: president@economie.fgov.be.

Le Responsable du traitement de l'Opérateur peut être contacté à l'adresse mail suivante : privacy@staff.voo.be

Toutes les adaptations prendront effet à compter de la date qui sera déterminée dans le protocole d'accord adapté.

Article 18. Assistance technique

Pour les besoins techniques spécifiques découlant du présent protocole, les parties peuvent régler l'assistance technique par le biais d'un SLA.

Article 19. Litiges et sanctions

En cas de difficulté d'application ou d'infraction au présent protocole, les parties s'engagent à se concerter et à coopérer en vue de parvenir à un règlement à l'amiable dans les meilleurs délais.

Chaque partie peut être tenue pour responsable des éventuels dommages dont l'autre serait victime du fait du non-respect par lui-même, son sous-traitant ou par les membres de son personnel des obligations qui lui incombent en vertu du présent protocole.

Chaque partie peut, si elle l'estime justifié, moyennant mise en demeure préalable, suspendre la délivrance des données visées par le présent protocole.

A défaut d'accord entre les parties et sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires, seront seules compétentes pour trancher le litige les juridictions civiles du lieu du siège social de l'autorité publique ayant transmis les données visées par le présent protocole.

Chaque partie se réserve le droit de poursuivre l'autre en justice et de lui réclamer le paiement de toute indemnité couvrant le préjudice subi suite à une inexécution fautive du présent protocole.

Si une violation du présent protocole engendre un risque élevé pour les droits des personnes des personnes concernées, chaque partie doit le signaler à l'Autorité de protection des données et est tenue d'y mettre fin dans les meilleurs délais.

Article 20. Durée du protocole et entrée en vigueur

Le présent protocole prend effet le jour de sa signature par les deux parties et est conclu pour une durée de indéterminée.

Chaque partie peut mettre fin à ce protocole par lettre recommandée adressée à l'autre partie mentionnant les motifs de sa décision et moyennant un préavis de soixante jours calendrier.

Nonobstant l'application de l'alinéa précédent, le présent protocole sera immédiatement résilié sans mise en demeure, sans indemnité de résiliation et sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts lorsque l'un des manquements suivants sera constaté:

- l'utilisation par l'opérateur des données et/ou informations à des fins autres que dans le cadre de l'octroi/gestion du tarif social telecom.
- si pour des raisons techniques, la mise à disposition des données, par le SPF Economie n'est plus possible, à titre provisoire ou définitif.

Fait à Bruxelles en deux exemplaires, le 18/01/2024

Pour l'Opérateur

**Pour l'ETAT BELGE, représenté par
le SPF Economie**

Les représentants,

Le représentant,

DocuSigned by:
Gildas Herbert Bouchet
585B1CBBA08452...

Gildas Bouchet
Chief Financial Officer

S. WATERBLEY
Présidente du Comité de direction

DocuSigned by:
Vincent Cardyn
6C88873043674AB...

Vincent Cardyn,
Head of Risk Management

ANNEXE n°1 : Avis des Data Protection Officer

1. Le DPO de VOO rend l'avis suivant :

Positif - ~~Négatif~~ (biffer la mention inutile)

2. Le DPO du SPF Economie rend l'avis suivant :

Positif - ~~Négatif~~ (biffer la mention inutile)