

Déclaration de confidentialité – Pharmacie

Dernière mise à jour: septembre 2025

RÉSUMÉ DE LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Responsable du traitement Multipharma SC Square Marie Curie 30, 1070 Bruxelles BE 0866.855.346 privacy@multipharma.be	
Type de données à caractère personnel que nous traitons <ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification personnelles : (prénom, adresse... - Données démographiques (âge, sexe, langue...) - Transactions financières (mode de paiement, numéro de compte bancaire) - Numéro de registre national - Données de santé (informations sur l'état de santé, prise de médicaments, médecin traitant, médicaments et produits délivrés...) - Données d'assurance 	Vos droits <ul style="list-style-type: none"> - Droit de consultation de vos données ; - Droit de mettre à jour, rectifier ou compléter vos données ; - Droit d'objection/opposition au traitement ; - Droit de faire effacer vos données ; - Droit à la limitation du traitement de vos données ; - Droit à la portabilité des données - Droit au retrait de votre consentement
Catégories de destinataires avec qui les données à caractère personnel peuvent être partagées <ul style="list-style-type: none"> - Fournisseur de logiciels et de solutions IT pour la gestion et l'administration du fichier de patients ; - Fournisseur de logiciels pour la prise de rendez-vous en ligne ; - Fournisseur de logiciels pour l'échange sécurisé d'informations entre pharmacies ; - Fournisseur de services postaux et de livraison ; - Application publique pour le partage de données en toute sécurité entre les professionnels des soins de santé. 	Délai de conservation En fonction du traitement, Multipharma prévoit des délais de conservation concrets (5 ans, 10 ans, 30 ans...) dans sa déclaration intégrale relative au respect de la vie privée.
Décisions automatisées Non applicable	Transfert de données à caractère personnel en dehors de l'UE Non applicable

Ci-dessous, vous trouverez des informations plus détaillées concernant les activités de traitement de données.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La présente déclaration de confidentialité (ci-après la « **Déclaration** ») s'applique au traitement de données à caractère personnel par Multipharma SC, dont le siège est établi à 1070 Anderlecht, Square Marie Curie 30, inscrite à la Banque-carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0866.855.346 (ci-après « **Multipharma** »).

Dans la présente Déclaration, nous vous expliquons comment Multipharma collecte, utilise et partage des informations (individuelles ou en combinaison avec d'autres informations) qui vous concernent en tant que patient qui vit en communauté ou en tant que patient d'une pharmacie, qui fait partie du réseau de pharmacies Multipharma, dans le cadre de la délivrance de médicaments et de produits de santé.

Multipharma s'engage à traiter vos données à caractère personnel conformément à la législation applicable, soit le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « **Règlement général sur la protection des données ou « RGPD »**»), la loi belge du 30 juillet 2018 ou toute autre législation nationale applicable.

Multipharma vous informera de manière transparente de la façon dont Multipharma et ses pharmacies collectent, partagent, utilisent et protègent vos données à caractère personnel.

En raison des changements législatifs et de l'évolution de la technologie, notre déclaration de confidentialité est sujette à des modifications. Chaque fois qu'un changement survient, nous mettons à jour notre avis de confidentialité pour vous tenir informé des modifications. Nous vous encourageons donc à consulter régulièrement cette page.

1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Vos données à caractère personnel sont collectées par la (les) pharmacie(s) qui fait/font partie du réseau de pharmacies de Multipharma SC. Les pharmaciens individuels agissent conformément à

Nos coordonnées :

Nom : Multipharma SC
Adresse : Square Marie Curie 30, 1070 Anderlecht
Numéro de téléphone : +32 2 529 92 11
Numéro d'entreprise : 0866.855.346
E-mail : privacy@multipharma.be

2. POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

1. Délivrance de médicaments sur ordonnance

Pour délivrer un médicament sur ordonnance (les préparations magistrales ou officinales et délivrance différée comprise), nous devons traiter vos données à caractère personnel. À cet effet, nous procéderons à la lecture de votre carte d'identité et des données y figurant, ainsi que des données de l'ordonnance.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom - Données démographiques : date de naissance, sexe - Numéro de registre national - Données de santé : informations sur l'état de santé, prise de médicaments, médecin traitant - Données d'assurance : montant de la couverture d'assurance, numéro de l'assureur, code des bénéficiaires) 	<p>Exécution d'un contrat : (relation thérapeutique) : article 6, 1, b) RGPD</p> <p>Données de santé : le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD)</p>	10 ans – 30 ans

2. Délivrance de médicaments et de produits de santé en vente libre

Pour délivrer le produit de santé ou le médicament en vente libre que vous demandez, nous devons traiter vos données à caractère personnel.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom - Données de santé : données concernant les produits délivrés 	<p>Exécution d'un contrat : article 6, 1, b) RGPD</p> <p>Données de santé : le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD)</p>	10 ans – 30 ans

3. Préparation des réservations via le site web

Via le site web de Multipharma (www.multipharma.be), vous pouvez réserver des médicaments sur ordonnance et les récupérer à la pharmacie de votre choix. Pour réaliser ces réservations et préparer les médicaments avant que vous veniez les récupérer, nous devons traiter vos données à caractère personnel.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation

<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom - Données de santé : données concernant les produits délivrés 	<p>Exécution d'un contrat (relation thérapeutique) : article 6, 1, b) RGPD</p> <p>Données de santé : le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD)</p>	<p>10 ans – 30 ans</p>
--	---	------------------------

4. Enregistrement soins pharmaceutiques de base

À la demande du patient, le pharmacien peut tenir à jour un dossier pharmaceutique dans lequel sont enregistrés les médicaments et les produits de santé en vue de la détection de problèmes liés aux médicaments. À cet effet, nous sommes tenus de collecter et de conserver certaines données à caractère personnel.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnées : (pré)nom, adresse du patient/personne de contact, (pré)nom du médecin prescripteur - Données de santé : informations concernant l'état de santé, historique médicamenteux, avec le consentement du patient : produits de santé délivrés 	<p>Consentement explicite de la personne concernée.</p>	<p>10 ans – 30 ans</p>

5. Enregistrement client/coopérant MultiCo

En tant que patient, vous pouvez accéder au programme de fidélité de Multipharma (« MultiCo ») qui vous permet de bénéficier de nombreux avantages tels qu'assister à nos programmes de coaching et obtenir des réductions en collectant des points MultiCo. S'enregistrer en tant que client MultiCo suppose l'achat d'une part de 2,50 EUR impliquant que vous devenez coopérateur de Multipharma. Lors de la création de votre compte MultiCo, nous devons collecter certaines données à caractère personnel.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnées : (pré)nom, adresse (e-mail), numéro de téléphone - Données démographiques : sexe, date de naissance - Données financières : numéro de compte bancaire 	<p>Exécution d'un contrat : article 6, 1, b) RGPD</p>	<p>5 ans à compter de la date de la clôture du compte du coopérateur</p>

6. Registre pharmaceutique

Pour chaque délivrance, le pharmacien est tenu de tenir à jour un registre numérique dans lequel certaines données à caractère personnel doivent être obligatoirement enregistrées en vue de détecter des problèmes liés aux médicaments.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom patient - Numéro de registre national - Données démographiques : date de naissance - Données de santé : informations sur le médicament délivré 	Obligation légale : article 6, 1), c) RGPD + article 34 §1 AR 21 janvier 2009 et Données de santé : le traitement est nécessaire pour la dispensation de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD	10 ans – 30 ans

7. Dossier Pharmaceutique Partagé

Le Dossier Pharmaceutique Partagé est une banque de données centrale permettant aux pharmaciens belges de consulter et de partager mutuellement des données (à caractère personnel) de patients, issues de leur dossier pharmaceutique local en vue d'améliorer la qualité des soins pharmaceutiques. De cette façon, chaque pharmacien a accès à l'historique médical complet d'un patient et peut détecter ces problèmes liés aux médicaments.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom du patient et du médecin prescripteur - Numéro de registre national - Données de santé : informations sur le médicament délivré 	Exécution d'un contrat (relation thérapeutique) : article 6, 1, b) RGPD Données de santé : le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD)	10 ans

8. Vaccination

Les pharmaciens enregistrés sont désormais autorisés à délivrer ou à administrer des vaccins (grippe ou Covid). À cet effet, le pharmacien sera tenu de traiter certaines données à caractère personnel vous concernant. Après avoir obtenu votre consentement exprès, les données à caractère personnel peuvent également être partagées avec d'autres prestataires de soins via une application sécurisée.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
-------------------------------	---------------------	-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification : (pré)nom patient et pharmacien - Données démographiques : date de naissance, sexe - Numéro de registre national - Données de santé : informations sur le vaccin administré ou délivré (nom, numéro de lot, date d'administration...) 	<p>Vaccination : Obligation légale : article 6, 1), c) RGPD + articles 3 §3 et 3§7 de la Loi coordonnée relative à l'exercice des professions des soins de santé du 10 mai 2015</p> <p>et</p> <p>Données de santé : le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD</p> <p>Partage de données à caractère personnel : _____ Consentement exprès : article 6, 1), a) et article 9, 2), a) RGPD</p>	10 ans
--	---	--------

9. Enregistrement du suivi des soins pharmaceutiques

À la demande expresse du patient, le pharmacien tient à jour un dossier de suivi des soins pharmaceutiques permettant un suivi individualisé des soins pharmaceutiques, comme la mise à jour d'un schéma de médication et la fourniture de conseils. À cet effet, le pharmacien sera tenu de collecter et de conserver obligatoirement certaines données à caractère personnel du patient.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnées : (pré)nom et adresse du patient, de sa personne de contact et de son médecin - Numéro de registre national - Données d'assurance - Données financières : numéro de compte bancaire - Données de santé : historique médicamenteux, données sur la santé (allergies, intolérance, interactions avec médicaments...), en cas de PMI : schéma de médication, évaluation... 	Consentement explicite.	10 ans – 30 ans

10. Livraison à des patients vivant en communauté

Les pharmaciens qui livrent à des patients habitant en communauté seront tenus de traiter les données à caractère personnel de ces patients afin de préparer et de délivrer les médicaments et les produits de santé, conformément au schéma de médication du patient.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation

<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification et coordonnées : (pré)nom patient, sa personne de contact/son mandaté, médecin, numéro de chambre... - Numéro de registre national - Données de santé : historique médicamenteux, nom du médicament, données sur l'état de santé, schéma de médication, évaluation... 	<p>Exécution d'un contrat (relation thérapeutique) : article 6, 1, b) RGPD et</p> <p>le traitement est nécessaire aux fins des services de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD</p>	<p>10 ans – 30 ans</p>
--	--	------------------------

11. Préparation de médication individuelle

Dans le cadre du suivi des soins pharmaceutiques, le pharmacien peut fournir à ses patients une préparation de médication individuelle dans le cadre de laquelle le pharmacien délivre, conformément au schéma de médication et sur la base d'ordonnances, des médicaments emballés individuels qui doivent être administrés à un moment donné à un patient spécifique. A cet effet, le pharmacien sera tenu de traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Données à caractère personnel	Fondement juridique	Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> - Données d'identification et coordonnées : (pré)nom patient/mandaté - Numéro de registre national - Données de santé : historique médicamenteux, nom du médicament, données sur l'état de santé, schéma de médication, évaluation... 	<p>Exécution d'un contrat (relation thérapeutique) : article 6, 1, b) RGPD et</p> <p>Le traitement est nécessaire aux fins de dispensation de soins de santé (article 9, 2, h) RGPD</p>	<p>10 ans – 30 ans</p>

3. AVEC QUI MULTIPHARMA PARTAGE-T-ELLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Multipharma peut communiquer vos données à caractère personnel aux tiers suivants :

- Prestataires de services

Multipharma peut sous-traiter l'exécution de ses activités (de traitement) à des tiers, lesdits sous-traitants. (Qu'est-ce qu'un sous-traitant ? Une personne physique ou personne morale qui réalise le traitement des données à caractère personnel sur ordre et sous la responsabilité du responsable du traitement). Ces sous-traitants se limitent en tout cas à traiter vos données à caractère personnel conformément à nos instructions et nous concluons avec chacun de ces sous-traitants un contrat de sous-traitance de sorte qu'ils sont tenus de remplir toutes les obligations imposées par le RGPD ou par la Loi belge relative à la protection des données.

Multipharma fait appel aux catégories suivantes de sous-traitants :

- Fournisseur de logiciels et de solutions IT pour la gestion et l'administration du fichier de patients ;
- Fournisseur de logiciels pour la prise de rendez-vous en linge ;
- Fournisseur de logiciels pour l'échange sécurisé d'informations entre pharmacies ;
- Fournisseur de services postaux et de livraison ;

- Application publique pour le partage de données en toute sécurité entre les professionnels des soins de santé.

- Professionnels des soins de santé

Pour certaines activités de traitement, Multipharma partagera vos données à caractère personnel avec d'autres professionnels des soins de santé (par exemple dans le cadre du Dossier Pharmaceutique Partagé, de la vaccination ou du schéma de médication). Ces données seront uniquement partagées avec les prestataires de soins avec lesquels vous avez une relation thérapeutique et seulement après que vous aurez donné votre consentement éclairé. Le partage des données se fait via des plateformes sécurisées telles qu'eHealth et Farmaflux.

- Organismes assureurs

Dans le cadre du remboursement de médicaments et de produits de santé, vos données seront partagées avec un office de tarification agréé et avec votre organisme assureur.

Dans le cadre de l'assurance obligatoire, le remboursement se fait automatiquement (régime du tiers payant). À cet effet, le pharmacien enverra vos données à caractère personnel à un office de tarification agréé qui rédige les documents requis et les envoie à son tour à votre organisme assureur.

Si vous avez souscrit une assurance complémentaire, vous avez droit à un remboursement complémentaire de certains médicaments ou produits de santé. À cet effet, vous devez demander une attestation BVAC auprès de votre pharmacien. Vous devez remettre cette attestation à votre assureur complémentaire. Vous pouvez également demander à votre pharmacien d'envoyer l'attestation BVAC à votre assureur par voie électronique. Cela se fait via la plateforme Farmaflux et n'est possible que si votre assureur est affilié à Farmaflux.

- Instances législatives et réglementaires

Multipharma peut partager vos données à caractère personnel avec les autorités compétentes lorsqu'elle estime (i) qu'elle est tenue de le faire en vertu de la loi ou dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative (ii) que cela est requis afin de garantir ou de protéger ses droits ou les droits de tiers ou (iii) que cela est nécessaire pour sauvegarder vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne.

- Dans le cadre d'une transaction

Dans le cadre d'une fusion, d'une reprise ou d'une vente d'actif, Multipharma peut être contrainte de partager vos données à caractère personnel avec les acheteurs ou vendeurs (potentiels).

4. COMMENT POUVEZ-VOUS EXERCER VOS DROITS EN TANT QUE PERSONNE CONCERNÉE ?

Si vous voulez formuler une plainte, poser une question ou signaler un problème au sujet de la façon dont nous traitons vos données à caractère personnel, veuillez prendre contact avec notre DPD :

DPD Multipharma
Square Marie Curie 30
1070 Bruxelles
Privacy@multipharma.be

Vous pouvez directement adresser vos demandes concernant le traitement de vos données de santé à votre pharmacien Multipharma.

Nous réagissons dans le délai d'un (1) mois à votre demande d'exercer un des droits mentionnés ci-dessous. Ce délai d'un mois peut être prolongé (de 2 mois au maximum). Nous vous informerons de la raison de cette prolongation. L'exercice ou non de vos droits dépend du traitement et du fondement juridique. Veillez à ce que votre demande soit toujours clairement formulée avec indication du droit que vous souhaitez exercer et de la façon dont vous souhaitez obtenir les informations (par la poste, par e-mail, oralement...). Afin de vérifier votre identité, nous pouvons demander des informations complémentaires. Cela peut suspendre le délai d'un mois.

Si vous estimez toutefois que nous utilisons vos données à caractère personnel de manière non conforme au RGPD et à la législation belge, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité belge de protection des données :

- Par lettre :
Autorité de protection des données
rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
- Par e-mail : contact@apd-gba.be

Droit d'accès et de consultation

Vous avez le droit de nous demander quelles données à caractère personnel nous conservons à votre sujet. Vous pouvez également obtenir une copie gratuite de ces données. Ce droit peut toutefois être limité aux données se rapportant à des tiers puisque nous respectons également les droits et les libertés d'autrui.

Droit de rectification

Lorsque vous estimez que vos données à caractère personnel ne sont plus à jour ou correctes, vous pouvez nous demander de rectifier ces données à caractère personnel.

Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel. Dans ce cas, vos données à caractère personnel ne seront utilisées que moyennant votre consentement pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice, pour la protection des droits de tiers ou pour des motifs d'intérêt public important.

Droit à l'oubli ou à l'effacement des données

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel. Ce droit n'est pas absolu et ne peut être exercé dans certains cas, notamment au cas où une obligation légale doit être remplie, en cas de motifs d'intérêt public important ou s'il s'agit de garantir d'autres droits fondamentaux (tels que le droit à la liberté d'expression).

Droit au retrait de votre consentement

Si vous avez donné votre consentement pour des traitements, vous avez toujours le droit de retirer ce consentement. Dans ce cas, nous arrêtons immédiatement le traitement.

Droit à la portabilité

Vous pouvez nous demander de transmettre vos données à caractère personnel à vous même ou à une autre société lorsque cela est techniquement possible. Ce droit n'est pas absolu et ne peut être exercé que si le traitement est basé sur votre consentement ou s'il est nécessaire à l'exécution d'un contrat et à condition que cela ne porte pas préjudice aux droits ou aux données de tiers.

Droit d'opposition

Vous pouvez nous demander à chaque instant d'arrêter le traitement de vos données à caractère personnel.