

PRIVACY POLICY TB SOLUTIONS (ancien Nextel SA)

Nous accordons une importance toute particulière à votre vie privée. Nous tenons autant que possible à vous informer, à respecter la confidentialité de vos données à caractère personnel et à contrôler la manière dont elles sont traitées. Vous trouverez ci-après des informations sur les données que nous recueillons, les finalités auxquelles nous les recueillons, la durée de conservation, vos droits au respect de la vie privée et la manière de les faire valoir.

1. Qu'est-ce qui est protégé par cette déclaration de confidentialité ?

Cette déclaration de confidentialité s'applique aux données à caractère personnel traitées par Telenet sprl en tant que responsable du traitement concernant toute personne qui pénètre dans ses bâtiments, assiste à ses événements, consulte son site internet et la contacte au sujet d'offres d'emploi et de ses produits et services.

Dans le cadre de ses prestations de services, Telenet sprl agit souvent en tant que sous-traitant à la demande de ses clients. La présente déclaration de confidentialité ne s'applique donc pas dans ce cadre, mais Telenet sprl conclut avec ses clients des conventions de traitement contenant des dispositions contractuelles sur tous les accords et responsabilités concernant le traitement de données.

2. En quoi consiste le « traitement de données » et qui en est responsable ?

A. Définition

Par « traitement de données à caractère personnel », il faut entendre tout traitement de données qui permettent de vous identifier en tant que personne physique. La nature exacte de ces données est renseignée au point 3 de cette déclaration de confidentialité. La notion de « traitement » est large et couvre entre autres la collecte, l'enregistrement, le classement, la conservation, la mise à jour, la modification, la consultation, l'utilisation, la diffusion ou la mise à disposition d'une quelconque autre manière, le regroupement, la combinaison, l'archivage, l'effacement ou la destruction finale de ces données.

B. Responsable du traitement et sous-traitant

Telenet sprl, dont le siège social est établi Liersesteenweg 4, 2800 Malines, inscrite à la BCE sous le numéro 473.416.418, agit en tant que responsable du traitement ou sous-traitant.

Dans certains cas, Telenet sprl agit en tant que responsable du traitement, ce que signifie que Telenet sprl définit la finalité et les moyens du traitement de vos données à caractère personnel.

La plupart des traitements que nous effectuons se déroulent en revanche à la demande de nos clients, qui agissent en tant que responsables du traitement. Cela signifie qu'ils définissent les fins auxquelles et les moyens avec lesquels les données à caractère personnel sont traitées.

C. Convention de traitement

Dans une convention de traitement, Telenet sprl définit, en tant que sous-traitant, avec le responsable du traitement, des accords et responsabilités concernant le traitement de données à caractère personnel.

Telenet sprl conclut à son tour, en tant que responsable du traitement, des conventions de traitement avec ses partenaires et fournisseurs.

3. Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?

A. Définition

Les données à caractère personnel sont des informations qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne.

B. Les données à caractère personnel que vous nous confiez

Nous traitons les données à caractère personnel que vous nous confiez spontanément :

- par téléphone (par ex. lorsque vous appelez le service clientèle pour poser une question ou signaler un élément).
- par écrit (par ex. lorsque vous complétez un formulaire de commande (en ligne), nous envoyez un SMS ou e-mail, vous inscrivez à un concours, passez un contrat, vous présentez au comptoir d'accueil, nous transmettez un CV pour postuler pour une offre d'emploi...) ou oralement (par ex. quand vous rencontrez nos collaborateurs lors d'événements sociaux).

C. Les données à caractère personnel recueillies via nos sites internet

Nous recueillons des données à caractère personnel lorsque vous consultez nos sites internet via des cookies. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet au point 10 de la présente déclaration de confidentialité.

D. Les données à caractère personnel que nous traitons à la demande de nos clients

Nous traitons les données à caractère personnel qui nous sont transmises par nos clients dans le cadre de nos prestations de services, par ex. les noms, prénoms et matricules de leurs membres du personnel et des données de facturation. Le type de données personnelles traitées est défini dans la convention de traitement avec notre client.

E. Catégories de données à caractère personnel

Telenet sprl ne traite AUCUNE donnée à caractère personnel relevant des catégories particulières (sensibles) (telles que convictions politiques, informations médicales, orientation sexuelle...). Il s'agit plutôt de données d'identité (nom, adresse professionnelle, numéro de téléphone professionnel...) et de données de facturation et consommation.

4. Quelles sont les finalités de traitement des données à caractère personnel ?

A. Traitement proportionnel

Nous traitons des données à caractère personnel à des fins diverses et uniquement des données nécessaires pour réaliser la finalité visée.

Nous utilisons ainsi des données à caractère personnel lorsque c'est nécessaire :

- dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la résiliation de notre contrat ;
- pour respecter les dispositions légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis ;
- pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous visons toujours un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée.

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour l'une de ces trois raisons, nous demandons systématiquement votre consentement pour pouvoir traiter vos données à caractère personnel.

Nos activités de traitement

Nous recueillons des données à caractère personnel pour les finalités concrètes suivantes :

- ***Pour la prise en charge de votre demande concernant nos produits et services.***
Si vous consultez notre site internet pour obtenir des informations et/ou introduire une demande sur nos produits et services ou quand vous vous enregistrez, par exemple pour une demande de contact, nous avons dans tous les cas besoin de votre adresse e-mail. Nous utilisons toutes les informations vous concernant que nous recevons durant cette phase précontractuelle exclusivement pour vous fournir les informations demandées, de la manière de votre choix. Si vous décidez finalement de devenir client chez Telenet sprl, nous vous demanderons une série de données à caractère personnel, telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail... pour la gestion de notre relation contractuelle.
- ***Pour vous fournir un service optimal et vous informer sur vos possibilités d'utilisation.***
Nous utilisons vos données pour la mise en place, le maintien et le support de vos produits et services et pour notre administration des clients et gestion des litiges.
- ***Pour vous informer sur nos (nouveaux) produits et services et ceux d'autres entreprises du groupe Telenet.***
Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, téléphone ou voie électronique) de nouveaux produits, services ou des actions spéciales que nous pensons susceptibles de vous intéresser. Des données à caractère personnel à caractère personnel peuvent être transmises au sein du Groupe Telenet, dont Telenet sprl fait partie, par exemple pour pouvoir vous informer sur des produits et services pertinents de l'ensemble du groupe. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet au point 6 de cette déclaration de confidentialité.
- ***Pour suivre nos prestations.***
Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer nos produits et services. Nous avons pour cela entre autres recours au feed-back de nos clients à propos de nos services (par exemple via une étude de marché), aux données qui nous sont confiées lors de notre entretien avec ou notre intervention auprès des clients, aux demandes de nos clients, à l'enregistrement des appels téléphoniques à notre service clients (mentionné au début de la conversation).
- ***Pour respecter nos obligations légales.***
Dans la plupart des cas, nous sommes soumis à l'obligation légale de conserver certaines données à caractère personnel et/ou de les communiquer à des instances publiques.
- ***Pour suivre des études, des tests et des statistiques, entre autres à des fins d'analyse de tendances.***
Nous utilisons vos données pour établir des rapports internes et externes sur l'utilisation de nos services, par exemple. Nous utilisons les informations que nous extrayons de ces études et analyses pour évaluer notre portefeuille actuel de produits et services et l'adapter en fonction des nouveautés. Toutes les données rapportées en externe sont rendues anonymes et ne peuvent donc pas être attribuées à un individu en particulier.

B. Activités de traitement à la demande de nos clients

Lorsque Telenet sprl agit en tant que sous-traitant, c'est le responsable du traitement (notre client) qui détermine les finalités de traitement des données à caractère personnel. Ces finalités sont fixées contractuellement dans la convention de traitement.

5. Protection de vos données à caractère personnel

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données à caractère personnel et votre vie privée. Nos collaborateurs sont formés pour respecter la confidentialité de vos données. Dans le cadre de chaque projet visant le traitement de données à caractère personnel, une estimation de la sécurité et la protection des données est effectuée au préalable, en privilégiant vos intérêts. De plus, nous prenons diverses mesures techniques pour protéger vos données à caractère personnel contre un accès ou une utilisation illégitime, une perte ou un vol, telles que : protection par mot de passe, disque dur ou logiciel de cryptage, pare-feux, antivirus, détection d'intrusions ou d'anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs. En cas de fuite de données entraînant des conséquences négatives pour vos données à caractère personnel, vous en serez personnellement averti en tant que client, dans les circonstances prévues par la loi. Le logiciel concernant nos produits est constamment mis à jour.

Le nombre de collaborateurs de notre entreprise qui ont accès à vos données à caractère personnel est limité et nos collaborateurs sont triés sur le volet. Ils ont uniquement accès à vos données à caractère personnel pour autant qu'ils aient besoin de ces informations pour exécuter correctement leurs tâches.

6. Vente/transfert de vos données à des tiers ?

Nous ne vendons et/ou ne transférons pas vos données à caractère personnel à des tiers sans votre autorisation, excepté :

- **À nos ayants-droits et aux autres entreprises du groupe Telenet.** Nous transmettons vos données à caractère personnel à nos éventuels ayants-droits et aux entreprises liées au sein du groupe Telenet (par exemple Liberty Global BV) pour les mêmes finalités que celles mentionnées dans cette déclaration de confidentialité, par exemple pour vous informer sur les produits et services de l'ensemble du groupe Telenet. Les entreprises du groupe Telenet agissent dans ce contexte en tant que responsables du traitement spécifiques et les accords concernant le traitement des données sont fixés contractuellement entre les entreprises respectives.
- **Si nos prestations de services le requièrent.** Nous donnons accès à nos bases de données à des tiers qui travaillent à notre demande et qui nous assistent dans la fourniture de nos produits et services, comme par exemple nos sous-traitants. Le transfert de vos données est exclusivement limité aux finalités pour lesquelles Telenet sprl traite vos données et aux données nécessaires pour l'exécution de leurs tâches dans le cadre de notre mission. Nous veillons à ce que, tout comme nous, ils garantissent la sécurité de vos données et les gèrent en bon père de famille et nous prévoyons pour cela les garanties contractuelles adéquates.
- **En cas d'obligation légale.** Nous renvoyons à ce sujet au point 4 de cette déclaration de confidentialité.
- **En cas d'intérêt légitime de Telenet sprl ou du tiers concerné.** Nous transmettons vos données à caractère personnel uniquement si votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentaux ne sont pas plus importants et vous en serez toujours clairement informé (sauf en cas d'exceptions légales). Nous pouvons ainsi transmettre vos données par exemple à des contrôleurs de crédit, bureaux de recouvrement et prestataires de services juridiques, ainsi qu'à des partenaires avec lesquels nous collaborons dans le cadre d'une action spécifique.
- **Si vous nous donnez votre consentement à cet effet.** Si Telenet sprl transmet vos données à caractère personnel à des tiers dans d'autres circonstances, vous en serez explicitement informé, y compris du tiers

concerné, des finalités du transfert et du traitement. Si nous y sommes légalement contraints, nous vous demandons votre autorisation expresse.

7. Quels sont vos droits au respect de la vie privée ?

A. Droit de consultation

Vous disposez à tout moment du droit de savoir si Telenet sprl traite vos données à caractère personnel et, le cas échéant, de les consulter afin d'obtenir des informations supplémentaires sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées ;
- les récepteurs ou les catégories de récepteurs (à savoir les récepteurs dans des pays tiers) ;
- si possible, la durée de conservation ou, si impossible, les critères de définition de cette durée ;
- l'existence de vos droits au respect de la vie privée ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de surveillance ;
- les informations dont nous disposons sur la source des données si nous avons recueilli vos données à caractère personnel via un tiers ; et
- l'existence d'un processus de décision automatisé.

Vous avez également le droit d'obtenir gratuitement une copie des données traitées, sous une forme intelligible.

B. Droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier sans limite des données incomplètes, erronées, inadéquates ou caduques. Afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons d'ailleurs de nous faire part de tout changement tel qu'un déménagement ou une modification de votre adresse e-mail.

C. Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel, sans délai irraisonnable, dans les cas suivants :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour les fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées par Telenet sprl ;
- vous retirez votre consentement pour le traitement et il n'existe pas d'autre base légitime permettant à Telenet sprl de justifier le traitement (ultérieur) ;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe aucune base légitime plus probante justifiant le traitement (ultérieur) de vos données par Telenet sprl.
- le traitement de vos données à caractère personnel est illégitime ;
- vos données à caractère personnel doivent être effacées en vue de respecter une obligation légale ;
- vos données à caractère personnel ont été recueillies alors que vous étiez mineur d'âge.

Tenez néanmoins compte du fait que toutes les données à caractère personnel requises ne peuvent pas être supprimées, par exemple lorsque leur traitement est nécessaire pour la mise en œuvre, l'exercice ou le fondement d'une action en justice ou parce que nous sommes contraints de les conserver pour les autorités judiciaires. Nous vous fournirons davantage d'informations à ce sujet sur demande de votre part.

D. Droit d'opposition au traitement de vos données à des fins commerciales

Vous disposez à tout moment du droit de vous opposer, sans devoir motiver votre décision, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales.

E. Droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit, sur la base de votre situation personnelle, de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel si ce traitement s'inscrit dans le cadre des intérêts légitimes de Telenet sprl ou de l'intérêt général. Telenet sprl mettra fin au traitement de vos données à caractère personnel, à moins de pouvoir justifier le traitement par des motifs contraignants et légitimes plus probants que les vôtres ou si le traitement des données à caractère personnel présente un lien avec la mise en œuvre, l'exercice ou le fondement d'une action en justice (par exemple l'introduction d'une requête auprès d'un tribunal).

F. Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel si l'un des éléments suivants s'applique :

- vous contestez l'exactitude de ces données : leur utilisation sera limitée pendant une période nécessaire à Telenet sprl pour vérifier l'exactitude des données ;
- le traitement de vos données à caractère personnel est illégitime : plutôt que de faire effacer vos données, vous demandez d'en limiter l'utilisation ;
- Telenet sprl n'a plus besoin de vos données pour les finalités initiales, mais vous en avez besoin pour la mise en œuvre, l'exercice ou le fondement d'une action en justice : plutôt que de faire effacer vos données, leur utilisation est limitée à la mise en œuvre, l'exercice ou le fondement de l'action en justice ;
- tant qu'aucune décision n'a été prise concernant l'exercice de votre droit d'opposition au traitement, vous demandez de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel.

G. Droit à la portabilité de vos données à caractère personnel (« data portability »)

Vous disposez du droit de « récupérer » vos données à caractère personnel, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur. Ce droit s'applique uniquement aux données à caractère personnel que vous avez spontanément confiées à Telenet sprl, sur la base de votre consentement ou d'une convention. Dans tous les autres cas, vous ne pouvez donc pas faire valoir ce droit (par exemple lorsque le traitement de vos données découle d'une obligation légale).

2 aspects sont liés à ce droit :

- vous pouvez demander à Telenet sprl de récupérer les données à caractère personnel concernées sous une forme structurée, courante et lisible par une machine ; et
- vous pouvez demander à Telenet sprl de transmettre directement les données à caractère personnel concernées à un autre responsable du traitement. Vous êtes dans ce cas responsable de l'exactitude et de la sécurité de l'adresse (e-mail) que vous communiquez en vue du transfert. Telenet sprl a le droit de refuser si le transfert n'est pas possible pour des raisons techniques.

8. Comment faire valoir mes droits au respect de la vie privée ?

A. Comment faire valoir mes droits au respect de la vie privée ?

Vous pouvez introduire facilement votre demande par l'intermédiaire de votre personne de contact, par écrit auprès du DPO ou par e-mail à GDPRbusiness@telenetgroup.be. Pour vous permettre de faire valoir votre droit d'accès et d'empêcher toute divulgation illégitime de vos données à caractère personnel, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'incertitude, nous vous demanderons d'abord des informations complémentaires (par exemple une copie du recto de votre carte d'identité).

B. Cela est-il payant ?

Vous pouvez faire valoir vos droits au respect de la vie privée gratuitement, sauf si votre demande est infondée ou excessive, à savoir de par son caractère répétitif. Dans un tel cas, nous disposons, conformément à la législation sur la protection de la vie privée, du droit et du choix (i) de vous réclamer une compensation raisonnable (en tenant compte des frais administratifs liés aux informations demandées ou à la communication à fournir et des frais liés à la mise en œuvre des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre requête.

C. Dans quel format recevrais-je une réponse ?

Lorsque vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations vous seront fournies par voie électronique dans la mesure du possible, sauf si vous demandez de les recevoir via un autre canal. Dans tous les cas, nous vous donnerons une réponse claire et concise, compréhensible et facilement accessible.

D. Quel est le délai de réponse ?

Nous réagissons le plus rapidement possible à votre demande et dans tous les cas, endéans un mois après réception de votre demande. Selon la complexité de la demande et le nombre de demandes, ce délai peut être prolongé si nécessaire de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informerons dans le mois suivant la réception de la demande.

9. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Telenet sprl ne conservera pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour réaliser les finalités pour lesquelles les données ont été initialement conservées, conformément aux dispositions légales.

Pour notre comptabilité et afin de respecter les obligations fiscales, nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 7 ans au maximum. En cas de litige, les données (à savoir votre contrat, vos factures et votre correspondance relative à des réclamations) doivent également être conservées à des fins juridiques pendant 10 ans après la résiliation de votre contrat. L'accès à ces données archivées est bien entendu limité. Après expiration du/des délai(s) de conservation en vigueur, les données à caractère personnel sont effacées ou rendues anonymes.

Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées pendant une période de 2 ans après résiliation du contrat afin de reconnaître l'ancien client et de l'informer sur de nouveaux produits et des promotions de Telenet sprl.

10. Notre site internet

A. Généralités

Telenet sprl met tout en œuvre pour protéger votre vie privée et développer une technologie qui vous offre une expérience de navigation aussi performante et sûre que possible. Lorsque vous utilisez le site internet de Telenet sprl, vous acceptez les activités sur les données décrites dans la présente déclaration.

Telenet sprl recueille des informations permettant de vous identifier, telles que votre adresse e-mail, votre nom, votre adresse privée ou professionnelle et votre numéro de téléphone. Telenet sprl recueille également des données démographiques « anonymisées » qui ne vous concernent pas uniquement, comme votre code postal, votre âge, votre sexe, vos préférences, centres d'intérêt et favoris.

Telenet sprl recueille aussi automatiquement des informations sur votre matériel ordinateur et vos logiciels. Ces informations englobent entre autres votre adresse IP, le type de navigateur que vous utilisez, vos noms de domaine, vos temps d'accès et vos adresses url de renvoi. Telenet sprl utilise ces données pour garantir le fonctionnement et la qualité du service et pour générer des statistiques générales sur l'utilisation de son site internet.

Sachez que si vous divulguez des informations permettant de vous identifier ou des données à caractère personnel sensibles via les forums d'information publics de Telenet sprl, ces données pourront être recueillies et utilisées par de tiers. Remarque : Telenet sprl ne lit pas vos messages privés en ligne.

Telenet sprl vous recommande de lire les déclarations de confidentialité des sites internet que vous souhaitez consulter via un lien créé par Telenet sprl afin de comprendre comment ces sites recueillent, utilisent et partagent vos données. Telenet sprl n'est pas responsable des déclarations de confidentialité ou d'autres contenus de sites internet qui ne lui appartiennent pas.

Telenet sprl enregistre les pages consultées par ses clients sur son site internet afin de déterminer quels sont ses services les plus populaires. Ces données sont utilisées par Telenet sprl afin de proposer du contenu et des publicités spécifiques aux clients dont le comportement indique qu'ils sont intéressés par un thème déterminé.

Telenet sprl protège vos données à caractère personnel contre les accès, utilisations ou divulgations non autorisés. Telenet sprl protège les informations permettant de vous identifier que vous laissez sur les serveurs informatiques contre les accès, utilisations ou divulgations non autorisés dans un environnement contrôlé et sécurisé. Lorsque des données à caractère personnel (telles qu'un numéro de carte de crédit) sont transmises vers d'autres sites internet, elles sont protégées par un dispositif de cryptage tel que le protocole Secure Socket Layer (SSL).

B. Utilisation de cookies

Le site internet de Telenet sprl utilise des « cookies » pour vous aider à personnaliser votre expérience de navigation. Un cookie est un fichier de texte placé par un serveur internet sur votre disque dur. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour exécuter des programmes ou mettre des virus sur votre ordinateur. Les cookies vous sont attribués de manière unique et peuvent uniquement être lus par un serveur informatique dans le domaine qui vous les a attribués.

Les cookies visent principalement à vous permettre de gagner du temps. Le but d'un cookie est d'informer le serveur internet que vous revenez sur une page web spécifique. Si vous personnalisez les pages de Telenet sprl ou vous enregistrez sur

son site internet ou pour un service par exemple, un cookie permettra à Telenet sprl de mémoriser vos données spécifiques pour vos prochaines visites. Cela simplifie le procédé de sauvegarde de vos données à caractère personnel telles que vos adresses de facturation et de livraison, etc. Lorsque vous revenez sur le même site internet de Telenet sprl, les informations que vous avez communiquées lors de votre précédente visite peuvent être récupérées, pour vous permettre d'utiliser facilement les fonctions que vous avez modifiées.

Vous pouvez autoriser ou bloquer des cookies. La plupart des navigateurs internet autorisent automatiquement les cookies, mais vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur afin de bloquer les cookies si vous le souhaitez. Si vous décidez de bloquer des cookies, il est possible que vous ne puissiez pas profiter de manière optimale des fonctions interactives des services de Telenet sprl ou des sites web que vous consultez.

11. Modifications de la présente déclaration

Telenet sprl peut modifier cette déclaration de confidentialité de temps à autre, par exemple en raison d'évolutions sur le marché et de nouvelles activités de traitement opérées par Telenet sprl. Nous vous invitons dès lors à consulter systématiquement la version la plus récente de cette déclaration sur notre site internet. Bien entendu, nous vous informons à l'avance via nos sites internet ou d'autres canaux de communication courants de toute modification significative du contenu et nous vous demandons, lorsque la loi l'exige, votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

12. Coordonnées du DPO

Vous avez une question à propos du traitement de vos données à caractère personnel à laquelle vous ne trouvez pas de réponse dans cette déclaration de confidentialité ou vous souhaitez signaler un incident relatif au respect de votre vie privée ? Contacter notre Data Protection Officer à l'adresse GDPRbusiness@telenetgroup.be.

13. Remontée vers l'autorité de surveillance

L'autorité de protection des données est un organe indépendant qui veille à ce que vos données à caractère personnel soient traitées conformément à la loi. Si vous souhaitez introduire une plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Telenet sprl ou lancer une procédure de médiation, vous pouvez vous adresser à <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/introduire-une-requete-une-plainte>.