

Annexe 1 – Données à caractère personnel

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS COMPLÉMENTAIRES

Donnée à caractère personnel : désigne chaque information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Donnée de santé : désigne chaque donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne.

Traitement : désigne chaque opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des *Données à caractère personnel* ou des ensembles de *Données à caractère personnel*.

Responsable de traitement : désigne le *Client* qui détermine les finalités et les moyens d'un ou plusieurs *Traitement*.

Sous-traitant : désigne SYNOVO qui traite des *Données à caractère personnel* pour le compte du *Client*.

Sous-traitant ultérieur : désigne chaque personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui sous-traite des *Données à caractère personnel* pour le compte du *Responsable de traitement* sur sollicitation du *Sous-traitant* ou d'un de ses *Sous-traitants ultérieurs*.

ARTICLE 2 - OBJET

AI. 01. Les présentes clauses ont pour objet :

- d'informer le *Client* sur les *Traitements* de *Données à caractère personnel* dont pourront faire l'objet ses propres collaborateurs,
- de définir les conditions dans lesquelles SYNOVO s'engage en qualité de *Sous-traitant* de *Données à caractère personnel* à effectuer pour le compte du *Client* en sa qualité de *Responsable de traitement* les opérations de traitement de *Données à caractère personnel* définies ci-après.

AI. 02. Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de *Données à caractère personnel* et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, le « RGPD »).

ARTICLE 3 - INFORMATION DU CLIENT SUR LES TRAITEMENTS CONCERNANT SES COLLABORATEURS

AI. 01. Le *Client* est informé que SYNOVO peut être amenée à collecter des *Données à caractère personnel* concernant ses collaboratrices et collaborateurs lorsque ceux-ci sont des personnes physiques.

AI. 02. Ces *Traitements* sont basés sur l'intérêt légitime de SYNOVO ainsi que sur ses obligations légales (cf. notamment art. Article L. 123-22 alinéa 2 du Code de commerce) dans les conditions prévues par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 mise à jour et au RGPD du 27 avril 2016, à des fins de gestion de la relation client, d'archivage intermédiaire et de respect des obligations légales et réglementaires de SYNOVO.

AI. 03. SYNOVO a désigné un délégué à la protection des *Données à caractère personnel*. Celui-ci peut être contacté via l'adresse électronique dpo@synovo-group.com. Il a pour mission d'informer, de conseiller et de veiller à la conformité des *Traitements* à la réglementation en matière de *Données à caractère personnel*. Il veille au respect des droits des personnes sur leurs *Données à caractère personnel* : droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de limitation du *Traitement*.

AI. 04. Le *Client* est également informé de la possibilité qui est offerte à ses collaborateurs de leur droit d'introduire une

réclamation auprès d'une autorité de contrôle. L'autorité de contrôle compétente pour la France est :

la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

AI. 05. Le *Client* s'engage à porter les informations du présent article à la connaissance de ses collaboratrices et collaborateurs (personnes physiques).

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES TRAITEMENTS FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

AI. 01. SYNOVO est autorisée à traiter pour le compte du *Responsable de traitement* les *Données à caractère personnel* nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

- structuration de fichiers à des fins de transmission dématérialisée de données de facturation,
- appel, récupération et interprétation de *Données à caractère personnel* auprès d'organismes ayant des missions de service public,
- génération de fichiers d'exports de *Données à caractère personnel*,
- collecte et enregistrement de *Données à caractère personnel*,
- communication avec des équipements embarqués,
- aide à la gestion des ressources humaines,
- aide à la gestion de la facturation et de la comptabilité,
- aide à la gestion des transports,
- communication d'information avec des éditeurs tiers,
- aide au paramétrage des interfaces utilisateurs et du Logiciel Saphir,
- services d'hébergement, de sauvegarde, de duplication et activités annexes liées à la bonne tenue des *Données à caractère personnel* confiées dans le cadre de la *Prestation*,
- fourniture de *Support* et d'assistance aux *Utilisateurs* des Logiciels Saas,
- gestion des durées de conservation des *Données à caractère personnel*, en ce compris la suppression de chaque donnée une fois sa durée de conservation dépassée. A ce titre, Le *Responsable de traitement* autorise SYNOVO à supprimer des *Données à caractère personnel* lorsque cette suppression a pour finalité le respect des obligations de conservation du *Client* et pour base juridique l'article 17 du RGPD.

Si le *Client* a souscrit au module courrier dématérialisé :

- structuration de fichiers à des fins de transmission dématérialisée à visée d'envois de courriers postaux,

Si le *Client* a souscrit au module Chorus pro :

- structuration de fichiers à des fins de transmission dématérialisée à visée d'envois de données de facturation à des établissements publics.

AI. 02. Les opérations réalisées sur les *Données* peuvent impliquer : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission ou diffusion ou autre forme de mise à disposition, le rapprochement avec d'autres *Données*.

AI. 03. Les finalité(s) des *Traitements* précités sont :

- l'utilisation en conditions normales de chaque *Logiciel SaaS* intégré dans la *Prestation*,

- l'assistance du *Client* pour l'exécution de de ses obligations en matière de conservation de *Données à caractère personnel*.
- Les *Données à caractère personnel* traitées sont :
 - Clients des sociétés clientes
 - Etat civil (Nom, prénom, date de naissance, adresses, nationalité)
 - Numéros de téléphone
 - Courriels
 - Informations de sécurité sociale (NIR, caisse de rattachement, mutuelle)
 - Situation de prise en charge (code régime, code d'exonération du ticket modérateur)
 - Spécificités d'ordre médical (oxygène, fauteuil roulant...)
 - Personnes liées (tuteurs, ayants droits)
 - Informations libres sous forme de commentaires
 - Salariés ou mandataires sociaux des sociétés clientes
 - Etat civil (Nom, prénom, date et lieu de naissance, adresses, nationalité)
 - Numéros de téléphone
 - Courriels
 - Informations de sécurité sociale (NIR)
 - Parcours de formation (diplômes et dates d'obtention)
 - Informations professionnelles (types de contrats, dates de début et de fin)
 - Compétences (langues, qualifications)
 - Permis de conduire (types et dates d'obtention)
 - Informations de santé au travail (aptitude)
 - Photographie
 - Informations libres sous forme de commentaires
 - Nombre d'enfants
 - Informations de géolocalisation
 - Prescripteurs et personnel d'établissements de soin liés aux sociétés clientes
 - Etat civil (Nom, prénom, raison sociale pour les personnes morales)
 - Numéros de téléphone
 - Courriels
 - Informations liées à l'identification du prescripteur (numéros FINESS, RPPS)
 - Informations libres sous forme de commentaires
 - Date de naissance
 - Spécialité
- Les catégories de personnes concernées sont
 - Clients du *Client*
 - Salariés et mandataires sociaux du *Client*
 - Prescripteurs du *Client*
 - Personnel d'établissements de soin liés au *Client*
- Pour l'exécution du *Contrat*, le *Responsable de traitement* met à la disposition de SYNOVO les informations nécessaires suivantes :
 - Durées de conservation spécifiques aux données lorsque celles-ci dérogent aux durées de conservation maximales prévues par les autorités de contrôle ou la jurisprudence.
 - Dossier de paramétrage remis au *Client* par SYNOVO en début de relation contractuelle.

ARTICLE 5 - DURÉE DE LA SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La durée de la sous-traitance est identique à celle de la *Licence*.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE SYNOVO VIS-À-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

AI. 01. SYNOVO s'engage à :

- traiter les *Données à caractère personnel* uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance,
- traiter les *Données à caractère personnel* conformément aux instructions documentées du *Responsable de traitement*. Si SYNOVO considère qu'une instruction constitue une violation du *RGPD* ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le *Responsable de traitement*. En outre, si SYNOVO est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle doit informer le *Responsable de traitement* de cette obligation juridique avant le *Traitement*, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,
- garantir la confidentialité des *Données à caractère personnel* traitées dans le cadre du *Contrat*,
- veiller à ce que les personnes qu'il autorise à traiter les *Données à caractère personnel* en vertu du *Contrat* :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des *Données à caractère personnel*,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des *Données* dès la conception et de protection des *Données* par défaut.

AI. 02. Sous-traitance ultérieure

SYNOVO pourra faire appel à *un autre sous-traitant (ci-après, le « Sous-traitant ultérieur »)* pour mener des activités de *Traitement* spécifiques. Dans ce cas, il informera préalablement et par écrit le *Responsable de traitement* de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de *Traitement* sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le *Responsable de traitement* dispose d'un délai minium de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le *Responsable de traitement* n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

SYNOVO informe le *Client*, qu'à date des présentes CPS, il est fait appel aux sous-traitants ultérieurs suivants :

- Gestion du courrier dématérialisé : *DP11 Telecom*

Le *Sous-traitant ultérieur* est tenu de respecter les obligations *Contrat* pour le compte et selon les instructions du *Responsable de traitement*. Il appartient à SYNOVO de s'assurer que le *Sous-traitant ultérieur* présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le *Traitement* réponde aux exigences du *RGPD*. Si le *Sous-traitant ultérieur* ne remplit pas ses obligations en matière de protection des *Données*, SYNOVO demeure pleinement responsable devant le *Responsable de traitement* de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

En cas de transfert des *Données* dans un pays hors de L'Union, SYNOVO s'obligera également à encadrer ces transferts au

moyen d'outils juridiquement contraignants, telles que des clauses contractuelles types.

AI. 03. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au *Responsable de traitement* de fournir l'information réglementaire aux personnes concernées par les opérations de *Traitement*, préalablement ou bien au moment de la collecte des *Données*.

AI. 04. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, SYNOVO doit aider le *Responsable de traitement* à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du *Traitement*, droit à la portabilité des *Données*, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

SYNOVO reçoit et répond, au nom et pour le compte du *Responsable de traitement* et dans les délais prévus par le *RGPD* aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des *Données* (y compris leurs *Données de santé*) faisant l'objet de la sous-traitance prévue par la présente annexe. Dans le cas où une demande d'exercice de droits parviendrait directement à SYNOVO, SYNOVO informera le *Responsable de Traitement* préalablement à toute opération.

SYNOVO s'assure avant de traiter la demande, de l'identité de la personne ou de son représentant et de la licéité manifeste de sa demande.

Le cas échéant, SYNOVO organise la transmission des *Données* en préservant leur confidentialité et leur intégrité selon les règles de l'art.

AI. 05. Notification des violations de données à caractère personnel

SYNOVO notifie au *Responsable de traitement* toute violation de *Données à caractère personnel* dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par tout moyen et notamment mais sans caractère d'exclusivité ; par courrier électronique adressé à l'adresse e-mail du *Client* fournie au devis/bon de commande. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au *Responsable de traitement*, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

AI. 06. Aide de SYNOVO dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations

SYNOVO aide le *Responsable de traitement* pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des *Données*.

SYNOVO aide le *Responsable de traitement* pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

AI. 07. Mesures de sécurité

SYNOVO s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation des données à caractère personnel,
- la désignation d'un DPO,
- la mise en place de mécanismes d'identification et d'authentification des utilisateurs préalablement à quelconque accès aux données et conformément à une politique de contrôle d'accès définie,
- le chiffrement des données à caractère personnel lorsque celles-ci transitent sur des réseaux publics,
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement,

- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
- la mise en œuvre d'un processus d'appréciation et de traitement des risques de sécurité de l'information,
- des procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement,

mesures ci-après désignées les « *Mesures de sécurité de la Licence* ».

SYNOVO s'engage également à mettre en œuvre les Mesures de sécurité complémentaires prévues par la certification d'hébergeur de données de santé.

SYNOVO s'engage à garantir la confidentialité des *Données* que le *Responsable de traitement* lui transmet dans le cadre de la *Licence*, en ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution des CPS.

SYNOVO répercute toutes les obligations de confidentialité sur ses employés ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, reprenant les mêmes exigences de celles prévues à la charge de SYNOVO au titre du *Contrat*.

SYNOVO assure la traçabilité des actions des *Utilisateurs*, des défaillances et des événements liés à la sécurité de l'information, il assure également l'intégrité des journaux et les protège des accès illicites.

Les activités des administrateurs système et des opérateurs techniques sont tracées dans des journaux protégés et régulièrement revus. Les actions de restaurations des *Données* sont également journalisées. La fiabilité des journaux est notamment garantie par la synchronisation de l'ensemble des horloges des systèmes. Les journaux d'accès seront transmis au *Client* à sa demande.

Le détail des mesures mises en place peut être fourni au *Responsable de traitement* sur demande écrite à SYNOVO, sous réserve d'un intérêt légitime et en dehors des cas où la transmission de ces informations compromettrait la sécurité des systèmes d'information ou les *Données* hébergées par SYNOVO.

AI. 08. Sort des données

Au terme de la *Licence*, SYNOVO s'engage à restituer les *Données à caractère personnel* selon les dispositions de l'Annexe 5 aux CPS.

AI. 09. Délégué à la protection des données

SYNOVO a désigné un délégué à la protection des données conformément à l'article 37 du *RGPD*. Celui-ci peut être contacté via l'adresse électronique dpo@synovo-group.com.

AI. 10. Registre des catégories d'activités de traitement

SYNOVO déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de *Traitement* effectuées pour le compte du *Responsable de traitement* comprenant :

- le nom et les coordonnées du *Responsable de traitement* pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et de son délégué à la protection des données,
- les catégories de *Traitements* effectués pour le compte du *Responsable de traitement*,
- le cas échéant, les transferts de *Données à caractère personnel* vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du *RGPD*, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées,

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins, les *Mesures de sécurité de la Licence*.

AI. 11. Documentation

SYNOVO met à la disposition du *Responsable de traitement* la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits conformes à la politique de cadrage des opérations d'audit de SYNOVO, y compris des inspections, par le *Responsable de traitement* ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DE SYNOVO

Le *Responsable de traitement* s'engage à :

- fournir à SYNOVO les *Données* visées à Article 4 de la présente annexe.
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par SYNOVO,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du *Traitement*, au respect des obligations prévues par le *RGPD* de la part de SYNOVO,
- superviser le *Traitement*, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de SYNOVO conformément à sa politique de cadrage des opérations d'audit.
- Justifier par écrit de l'action réalisée sur les *Données* au terme de la *Prestation* faisant l'objet du présent *Contrat*.