



**MAINCARE
SOLUTIONS**

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES



Maincare Solutions, RCS Bordeaux 414 876 177 - NAF 6202A / S.A.S. au capital de 7 051 554 €
4 voie Romaine – Espace France Bât. E/F – Canéjan, 33612 Cestas Cedex
Tél. : (+33) 5.57.89.65.00 / Fax : (+33) 5.57.89.66.01 / Email : info@maincare.fr / Site Internet : www.maincare.com

Sommaire

1. Introduction	3
2. Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?	5
2.1. Pour permettre l'exécution de vos contrats ou de mesures précontractuelles prises à votre demande :	5
2.2. Afin de poursuivre nos intérêts légitimes en matière de :	5
2.3. Afin de respecter nos obligations légales et réglementaires :	5
2.4. Afin de respecter votre choix, lorsque nous demandons votre consentement pour un traitement particulier :	5
3. Quelles données traitons nous ?	6
4. Quels sont les destinataires de vos données personnelles et leur localisation ?	6
5. Comment garantissons-nous la sécurité de vos données ?	6
6. Pendant quelle durée conservons-nous vos données personnelles ?	7
7. Quels sont vos droits ?	7
8. En savoir plus, comment nous contacter ou exercer vos droits ?	8

1. Introduction

Depuis plus de 20 ans, Maincare Solutions accompagne les acteurs de santé - établissements et groupements hospitaliers, régions, mutuelles, industriels - à toutes les étapes de leur transformation digitale et leur permet d'améliorer la prise en charge des patients tout au long de leur parcours de santé, à la ville comme à l'hôpital.



Nous tenons à garantir toute la transparence nécessaire à votre égard, en facilitant la bonne compréhension de nos actions qui visent à mieux vous protéger et vous proposer les meilleurs produits et services.

Ce comportement responsable réaffirmé est profondément lié à l'attention que nous portons à respecter les engagements suivants :

- Veiller à la sécurité et à la confidentialité de vos données,
- Assurer la transparence sur l'utilisation de vos données,
- Répondre à vos questions de manière claire et précise,
- Vous permettre le contrôle de vos données par l'exercice de vos droits,
- Minimiser les données traitées en fonction des finalités poursuivies.

Nous souhaitons ainsi garantir pour vous :

- L'exigence d'un niveau de sécurité approprié,
- L'utilisation éthique de vos données personnelles,
- Le respect des dispositions législatives et réglementaires.

Ces principes assurent la qualité de nos prestations. C'est pour cette raison que nous avons adopté ces principes communs au sein de la société Maincare Solutions et procédé à la sensibilisation de l'ensemble de nos salariés.

La présente politique de protection des données personnelles a pour objet de vous informer de la manière dont nous recueillons, protégeons vos données personnelles, des raisons pour lesquelles nous traitons ces données et les moyens mis à votre disposition pour exercer vos droits. Cette politique s'applique uniformément à l'ensemble de la société Maincare Solutions et conformément aux lois et aux réglementations applicables à la protection des données personnelles dont notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, ci-après, « le Règlement Européen sur la Protection des Données » (RGPD).

Il est précisé que des informations complémentaires pourront vous être communiquées si nécessaires lorsque vous souscrivez un produit ou un service en particulier de Maincare Solutions.

Maincare Solutions est concernée par le RGPD sur **3 dimensions** :

- **En tant qu'entreprise.** Pour nos propres traitements de données à caractère personnel (données des collaborateurs ou des clients en particulier).
- **En tant que sous-traitant,** car nous sommes amenés à opérer des traitements de données pour le compte de clients dans la cadre de nos offres Saas, de nos activités de support ou tout simplement dans le cadre des déploiements ou des migrations projets.
- **En tant qu'éditeur.** Nous devons nous assurer de la conformité de nos applications aux grands principes du RGPD et notamment nos futurs développements, qui dès la conception, devront prendre en compte les exigences RGPD. Ce sont les principes du « Privacy by Design » et « Privacy by Default ».

Maincare Solutions a choisi de nommer M. Christophe DEMIGNOT au poste de DPO (Data protection officer - Délégué à la Protection des Données en français) **dpo@maincare.fr** . La déclaration du DPO à la CNIL porte le numéro DPO-10352 et est effective depuis le 26 mai 2018. Maincare Solutions tient un registre des activités de traitement effectuées pour le compte de ses clients.

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Cette notion comprend aussi bien des données classiques telles que le nom, prénom, numéro de téléphone que d'autres plus atypiques telles que l'adresse IP, les données de localisation, ou les données bancaires.

Qu'est-ce qu'un traitement de données ?

Il s'agit de toute opération automatisée ou manuelle appliquée à des données à caractère personnel et ce, quel que soit le processus de collecte mis en œuvre (enregistrement, adaptation, extraction, l'utilisation...) et le support utilisé afin d'anticiper les évolutions technologiques.

Qu'est-ce qu'un responsable de traitement ?

Il s'agit de la personne physique ou morale, qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de la donnée personnelle.

Qu'est-ce qu'un sous-traitant ?

La personne physique ou morale, qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

De manière générale, les termes « données à caractère personnel », « traiter/traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant », « personne concernée » et « violation de données à caractère personnel » utilisés dans ce document auront la même signification que dans le Règlement Général Européen sur la Protection des Données.

Les termes « vous » ou « votre/vos » : désigne toute personne dont les données personnelles sont traitées par la société Maincare Solutions.

La présente politique a également vocation à s'appliquer aux prestations d'hébergement de données de santé. A ce titre, et conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, tout organisme hébergeant des données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, devra avoir obtenu la certification hébergeur de données de santé. Maincare Solutions se porte garant de cet engagement indispensable pour la conformité et la sécurité des données de santé au travers de ses offres de produits et de services.

2. Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

2.1. Pour permettre l'exécution de vos contrats ou de mesures précontractuelles prises à votre demande :

- Étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer des contrats et services adaptés dans l'exercice de notre devoir de conseil ;
- Gestion de vos contrats de la phase précontractuelle à la résiliation ;
- La gestion des clients, au travers notamment d'actions de fidélisation, enquêtes de satisfaction, du suivi et d'amélioration de la qualité de la relation client, la mise à jour de la connaissance client, la fourniture d'espaces et comptes personnels sur internet ou mobile, la communication sur les réseaux sociaux, l'envoi d'emails, SMS, etc.
- La gestion des réclamations ;
- La gestion des contentieux.

2.2. Afin de poursuivre nos intérêts légitimes en matière de :

- Prospection commerciale auprès des clients et prospect par la réalisation :
 - D'opérations relatives notamment aux actions de fidélisation, de tests de nouveaux produits ou de services associés, de jeux concours, de conduite d'activités de recherche et développement ;
 - D'opérations de sollicitations, de marketing, de développement commercial, de publicité, la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus, etc.

Lors de la consultation de nos plateformes internet, nous créons des profils utilisateurs en recueillant et analysant des données sur les choix que vous faites par l'usage de cookies. Votre consentement à l'enregistrement de cookies est déduit par les paramètres de votre navigateur ou par une action positive de votre part (case à cocher, lecture et validation...). Ce consentement peut être retiré à tout moment.

- Opérations techniques permettant de compléter et mettre à jour les fichiers,
- Amélioration de la qualité de service par notamment l'évaluation et la formation des collaborateurs,
- D'établissement de statistiques commerciales ou d'utilisation de nos services, sites et applications,
- D'opérations de communication institutionnelle,
- D'action de prévention.

2.3. Afin de respecter nos obligations légales et réglementaires :

- En matière de lutte contre la corruption et le blanchiment,
- Pour l'exécution des règles fiscales et sociales.

2.4. Afin de respecter votre choix, lorsque nous demandons votre consentement pour un traitement particulier :

Dans certaines situations, votre consentement est nécessaire au traitement de vos données notamment pour la prospection commerciale par voie électronique.

3. Quelles données traitons nous ?

Les données que nous traitons peuvent provenir de diverses sources. Certaines sont collectées directement auprès de vous (appel téléphonique, rendez-vous ; depuis nos sites internet, plateformes et applications...) et d'autres auprès de personnes avec lesquelles nous échangeons dans le respect de la réglementation applicable.

Nous collectons et traitons les données suivantes uniquement lorsqu'elles sont strictement nécessaires à notre activité afin de vous faire bénéficier de nos produits et services de qualité :

Les données que vous nous confiez peuvent concerner :

- Les données relatives à l'identification (état civil, nationalité...), vos coordonnées de contact, etc.
- Des données particulières ou sensibles uniquement dans le cadre de la passation, gestion et exécution des contrats ou marchés publics : par exemple des données de santé.
- Les données que nous collectons ou générons peuvent concerner notamment des données nécessaires à la gestion de nos solutions, au support utilisateur et à la maintenance associée, en lien avec par exemple le dossier patient informatisé. Nous agissons dans ce cadre strictement sur instruction du responsable de traitement qui est l'établissement client, utilisateur de nos solutions.
- Les données de localisation et de géolocalisation des personnes ou des biens en relation avec les services proposés.
- Les données de connexion et de traçabilité : par exemple le suivi des pages consultées (cookies).
- Les données relatives au suivi de la relation commerciale comme les demandes de devis, les correspondances, les commentaires....

4. Quels sont les destinataires de vos données personnelles et leur localisation ?

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous communiquons vos données personnelles uniquement aux :

- Collaborateurs habilités dans la limite de leur fonctions et missions ;
- Prestataires, partenaires et sous-traitants, sous réserves de votre accord préalable lorsque nous agissons selon vos instructions dans le cadre d'un contrat nous reliant et vous positionnant comme responsable de traitement ;
- Personnes intervenant au contrat, couvert par le secret professionnel et une obligation de confidentialité, tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, enquêteurs et professionnels de santé, médecins conseils et le personnel habilité désigné par la réglementation en vigueur.

Nous conservons vos données personnelles dans l'Union européenne.

Le cas échéant, Maincare Solutions vous informe lorsque le destinataire de vos données personnelles est situé en dehors du territoire de l'Union Européenne. Les garanties que nous utilisons pour protéger les transferts internationaux de données respectent les principes fixé par la réglementation.

5. Comment garantissons-nous la sécurité de vos données ?

Maincare Solutions accorde une attention particulière à la sécurité et confidentialité de vos données. Nous nous conformons aux lois, à la réglementation et aux normes qui sont applicables dans l'exercice de notre métier d'éditeur de logiciel dans le domaine de l'e-santé. A cet effet, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, l'utilisation abusive, la falsification, et la destruction des données personnelles vous concernant sont

mise en place dès la conception du traitement. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement.

Nous développons, conseillons, mettons à disposition les produits et services avec les prérequis, la prudence et la diligence qui s'imposent et conformément à toutes les lois applicables dans le respect de la protection des données, du secret des affaires et de la confidentialité. Nous prenons les mesures nécessaires pour préserver nos documents, logiciels, matériels informatiques et autres équipements électroniques ou de télémédecine, support de toute nature, contenant des informations personnelles ou confidentielle en conformité avec le RGPD et la PSSI de Maincare Solutions conformément aux autorisations et certificats obtenus ainsi qu'aux recommandations de l'ANSI, la CNIL, l'ANSM, l'ATIH, l'HAS et les ASR.

Dans un souci permanent de sécurité et de protection, nous vous encourageons à faire preuve de prudence pour empêcher tout accès non autorisés à vos données personnelles et à protéger vos terminaux (ordinateur, smartphone, tablette) contre tout accès non souhaité, voir malveillant, par un mot de passe robuste, qu'il est recommandé de changer régulièrement. Si vous partagez un terminal, nous vous recommandons de vous déconnecter après chaque utilisation.

6. Pendant quelle durée conservons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conservons vos données personnelles que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur. En fonction de la finalité, des services ou contrats souscrits, d'obligation légales, vos données personnelles seront conservées pour une durée variable afin de nous permettre d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, notamment en cas de recours et de contentieux. Elles seront ensuite détruites ou archivées, conformément aux obligations légales.

Vos données personnelles utilisées dans le cadre de la gestion de vos contrats seront conservées jusqu'à la fin du contrat puis pendant les délais légaux de prescription.

7. Quels sont vos droits ?

La réglementation en matière de protection des données personnelles vous permet de disposer de certains droits concernant le traitement de vos données personnelles, à savoir :

- **Le droit d'accéder à vos informations** : vous avez le droit de prendre connaissance des informations collectées et de la façon dont elles ont été traitées.
- **Le droit de rectifier vos informations** : vous avez le droit de demander une modification de vos informations personnelles si celles-ci apparaissent ne plus être à jour.
- **Le droit à l'effacement des données et à la limitation de leur traitement** : vous disposez également du droit de demander d'effacer ou de limiter l'utilisation de vos données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires, sauf si celles-ci doivent être conservées dans le cadre d'un délai de conservation légal.
- **Le droit à la portabilité des données** : en cas de traitements fondés sur l'exécution d'un contrat ou sur le consentement, vous pouvez récupérer les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format lisible par machine ou nous demander de les communiquer à une personne désignée par vos soins.
- **Le droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données notamment concernant la prospection commerciale, y compris au profilage.
- **Le droit de retirer votre consentement** : vous pouvez retirer votre consentement aux traitements des données à tout moment.

-
- **Le droit de définir le sort de vos données après votre décès** : vous pouvez définir auprès de nous des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès ou des directives générales qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique (le tiers de confiance numérique doit être certifié par la CNIL). Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution, à défaut vos héritiers seront désignés.
 - **Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** : vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous trouverez de plus amples informations sur vos droits liés à la protection des données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés sur <http://www.cnil.fr>

8. En savoir plus, comment nous contacter ou exercer vos droits ?

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette politique de protection des données personnelles ou contacter notre délégué à la protection des données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

MAINCARE SOLUTIONS
Délégué à la Protection des Données
Espace France – Bât. E-F
4, voie Romaine – Canéjan
33612 Cestas Cedex
dpo@maincare.fr

L'ensemble des demandes d'exercice de vos droits devront être accompagnées d'une copie d'un justificatif d'identité afin de pouvoir traiter votre demande.

De plus, vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection ou, si votre consentement est requis, le retirer :

- En cliquant sur le lien situé en fin des emails reçus,
- En vous inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr

La prise en compte de votre demande et la mise à jour de nos systèmes peuvent prendre quelques jours pendant lesquels vous êtes susceptibles de recevoir temporairement des sollicitations commerciales relatives aux campagnes marketing déjà lancée. Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et sans dépasser 30 jours à compter de la réception de votre demande par notre délégué à la protection des données.

Le présent document peut être mis à jour à tout moment, notamment pour le faire évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire.

Dans le cas d'une modification substantielle, vous en serez informés.

Dernière mise à jour le 02/10/2019