

Politique de confidentialité

Juin 2024

Notre Politique de confidentialité en un coup d'œil

1		Définitions	p.3
2		Lexique - Protection des données	p.4
3		Le responsable de traitement des données à caractère personnel	p.5
4		Les engagements clés de CARIANS	p.5
5		Le délégué à la protection des données, le DPO	p.6
6		Les données à caractère personnel collectées et traitées	p.6
7		Finalités du traitement de données à caractère personnel	p.7
8		Données de santé et secret professionnel	p.10
9		Partage des données de santé	p.10
10		Destinataires des données et authentification	p.11
11		Authentification	p.11
12		Mesures de sécurité déployées	p.13
13		Recueil du consentement explicite de l'Utilisateur	p.14
14		Droit sur les données	p.15
15		Mises en garde	p.16
16		Les réclamations auprès de la CNIL	p.16
17		Les transferts de données extra Union européenne	p.17
18		Les cookies	p.17
19		Les modifications de la politique de confidentialité	p.18
20		Question et commentaire : nous contacter	p.19

Nous vous invitons à lire notre Politique de confidentialité dans son intégralité pour bien comprendre l'utilisation que nous ferons de vos données personnelles et des droits dont vous disposez concernant celles-ci

La Politique de confidentialité vous est présentée dans le cadre des exigences légales et réglementaires imposées par (ensemble « la Réglementation ») :

- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, dite « Loi Informatique et Libertés » ;
- le Règlement UE 2016/679 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 du 27 avril 2016, dit « RGPD ».



1 | Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition tel que précisé ci- après.

Politique de confidentialité :

La présente Politique de confidentialité est destinée à rappeler (i) les conditions de mise en œuvre du traitement de données à caractère personnel au titre de l'information et la mise en œuvre du Service (ii) les droits dont dispose le Patient, l'Utilisateur et l'Utilisateur Patient sur leurs données. Pour l'Utilisateur Patient, la Politique de confidentialité vient compléter les informations figurant dans la Notice d'information et de consentement.

Adressage :

Renseignement des données administratives du Patient par le Médecin Adresseur sur la Plateforme aux fins de lui permettre de créer son Compte Utilisateur et d'accéder aux Services.

Compte Utilisateur :

Le compte créé par l'Utilisateur et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé recensant l'ensemble des informations et pièces médicales qui seront transmises au Médecin Référent par le biais de la Plateforme ainsi que l'intégralité des échanges avec le Médecin Référent mis en œuvre pour les besoins de la fourniture du Service.

Médecin(s) Référent(s) :

Tous médecins ou services d'établissements de santé, préalablement référencés par CARIANS sur la base du volontariat et en fonction de critères objectifs pour délivrer le Service aux Utilisateurs par le biais de la Plateforme mise à disposition par CARIANS.

Médecin(s) Adresseur(s) :

Tous médecins, quelle que soit sa spécialité, ayant ou non été désigné comme médecin traitant au sens de l'article L.162-5-3 du code de la sécurité sociale et ayant renseigné les coordonnées de son Patient sur la Plateforme aux fins de lui rendre accessible les Services.

Patient(s) :

Toutes personne physique dont les données administratives ont été renseignées par le Médecin Adresseur et n'ayant pas encore créé de Compte Utilisateur.

Utilisateur(s) :

Toute personne physique utilisatrice de la Plateforme mise à disposition par CARIANS, patient ou représentant légal d'un patient, ou personne dûment mandatée par le patient et dans la limite de son mandat, et sollicitant, par le biais de cette Plateforme, la fourniture d'un Service auprès d'un ou plusieurs Médecins Référents référencés au sein de la Plateforme.

Utilisateur(s) patient(s) :

Tout patient ou son représentant légal, qui bénéficie d'un avis médical fourni par un ou des Médecin(s) Référent(s) à partir des informations communiquées par ses soins et sous sa responsabilité via l'environnement sécurisé de la Plateforme.

Plateforme :

La plateforme web éditée par la société CARIANS, accessible à l'adresse www.deuxiemeavis.fr, contenant des informations sur différentes pathologies graves et permettant aux Utilisateurs de solliciter auprès de Médecins Référents la fourniture d'un Service d'avis médical sur une ou plusieurs pathologies. La Plateforme est hébergée par un hébergeur agréé ou certifié de données de santé au sens de l'article L 1111-8 Code de la Santé Publique.



Service :

Le service fourni par le(s) Médecin(s) Référent(s) est une prestation médicale à distance permettant à tout Utilisateur patient de bénéficier d'un avis médical auprès d'un Médecin Référent, sur la base des informations médicales qu'il aura mises en ligne au sein de l'environnement sécurisé de la Plateforme et que CARIANS transmettra, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, au(x) Médecin(s) Référent(s). Les avis médicaux fournis via le Service sont destinés à être utilisés par l'Utilisateur dans le cadre de plusieurs finalités, notamment mais sans s'y limiter la délivrance d'un deuxième avis médical concernant leur condition médicale ou leur traitement, avis médical préalable à une demande d'indemnisation ou venant en soutien à des demandes d'indemnisation liées à des accidents, des blessures ou d'autres incidents médicaux et ce, sans qu'un tel avis ne vienne garantir l'acceptation de la demande d'indemnisation.

Société :

La société CARIANS est (i) éditrice au sens de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (dite « loi LCEN »), (ii) propriétaire de la Plateforme et (iii) le responsable du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre au titre de l'utilisation de la Plateforme conformément à la Règlementation ([https:// www.deuxiemeavis.fr/doc/notice-legale.pdf](https://www.deuxiemeavis.fr/doc/notice-legale.pdf)).

2 | Lexique - Protection des données

Conformément à la Règlementation, les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Traitement de données à caractère personnel** : L'opération ou un ensemble organisé d'opérations effectué sur des données à caractère personnel (collecte, structuration, conservation, modification, communication...).
- **Donnée à caractère personnel** : Toute information qui permet d'identifier une personne physique, directement (par exemple son nom/prénom), ou indirectement (par exemple son numéro de téléphone, son numéro de contrat, son pseudo).
- **Personne concernée** : Toute personne physique qui peut être identifiée par les données utilisées dans le cadre du traitement de données à caractère personnel.
- **Responsable de traitement** : Celui qui décide pourquoi et comment seront traitées les données à caractère personnel. Selon la Règlementation le responsable de traitement est présenté comme la personne ou l'organisme qui détermine les moyens et les finalités du traitement de données à caractère personnelles.
- **Sous-traitant** : Celui qui effectue des opérations sur les données pour le compte du responsable de traitement. Conformément à la Règlementation, il signe un contrat avec le responsable de traitement qui lui confie certaines tâches et qui s'assure qu'il dispose des garanties techniques et organisationnelles, lui permettant de traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées conformément à la règlementation.
- **Destinataire** : Celui qui reçoit communication autorisée des données à caractère personnel.



3 | Le responsable de traitement de vos données à caractère personnel

S'agissant des données administratives des Patients et des Médecins Adresseurs au titre de la fourniture d'informations sur les Services avant la création d'un Compte Utilisateur.	CARIANS est responsable de traitement.
S'agissant des données des Utilisateurs de la Plateforme au titre de la création et la gestion de leur Compte personnel et de l'utilisation de la Plateforme en vue de la mise en œuvre du Service d'avis médical faisant intervenir une sélection de Médecins Référents en vue de la réalisation à distance du Service.	
S'agissant des données des Utilisateurs patients au titre de la fourniture à ces derniers par le Médecin Référent du Service d'avis médical réalisé à distance via la Plateforme	Le Médecin Référent est responsable de traitement.
S'agissant des données administratives des Patients dans le cadre de l'Adressage	Le Médecin Adresseur est responsable de traitement

4 | Les engagements clés de CARIANS

CARIANS, en tant que responsable de traitement, respecte les principes suivants :

- Les données à caractère personnel sont utilisées uniquement pour des finalités (objectifs) explicites, légitimes et déterminées en lien avec les métiers du responsable de traitement.
- Seules les données à caractère personnel qui sont strictement utiles sont collectées et traitées : la Société applique ainsi le concept de *privacy by default* qui protège les personnes concernées de toute collecte excessive de données.
- Les données ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées et ce en tenant compte de la nature des opérations, ou de celles prévues par les recommandations et référentiels de la CNIL ou par la loi (telles que les prescriptions légales).
- Nous ne communiquons pas, ni ne cédon les données à caractère personnel à des tiers, mais seulement à des destinataires autorisés dans le cadre strict des finalités définies au préalable,
- Nous confions les données à caractère personnel à des prestataires sous-traitants choisis en fonction de garanties techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir la protection des données qui leur sont confiées sous les instructions de la Société.
- Les personnes concernées sont informées préalablement et régulièrement, de manière claire et transparente, notamment sur la finalité d'utilisation de leurs données, le caractère facultatif ou obligatoire de leurs réponses dans les formulaires, des droits dont ils disposent en matière de protection des données et des modalités d'exercice effectif de ces droits, des destinataires.
- Chaque fois que la Règlementation l'impose (notamment pour les données relatives à la santé), un consentement explicite, libre, spécifique, éclairé et non équivoque de la personne concernée est recueilli au titre du traitement de ses données à caractère personnel.



- Des mesures de sécurité appropriées, sur le plan logique, technique, organisationnel et juridique, ont été définies sur la base d'une analyse de risques des traitements de données à caractère personnel concernés, et sont mises en œuvre par la Société et ses sous-traitants engagés par contrat, pour assurer la protection des données à caractère personnel.
- Chaque fois que les risques présentés par un traitement le nécessitent, la Société a réalisé une analyse d'impacts sur la vie privée et la protection des données à caractère personnel des personnes concernées, afin d'adopter des mesures concrètes et adaptées à ces risques et de la piloter.
- La Société et ses sous-traitants se sont engagés à concevoir des outils et systèmes embarquant au cœur même de leurs fonctionnalités le respect de la Règlementation et la protection de la vie privée des personnes concernées, en intégrant le respect de ces règles au stade même de la conception et du développement : la Société applique ainsi le concept de privacy by design qui permet le développement d'outils et de systèmes responsables.
- La Société et ses sous-traitants sont engagés à veiller à toute violation éventuelle et exceptionnelle de données et à prendre toutes les mesures de protection et de correction consécutives à une violation en informant la CNIL et le cas échéant, les personnes concernées.
- Chez CARIANS, tous les salariés et intervenants sont sensibilisés aux principes de protection des données, par des formations régulières adaptées à leur activité et à leurs responsabilités.
- Les collaborateurs ont accès uniquement aux informations nécessaires à leur activité, les données sensibles font l'objet d'habilitations et de contrôles spécifiques, et en particulier les données de santé sont confiées à un hébergeur de données de santé agréé ou certifié au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

5 | Le Délégué à la Protection des données, le DPO

CARIANS a désigné un délégué à la protection des données (DPO) afin de veiller au respect de la Règlementation et des règles décrites au sein de la présente Politique de confidentialité. Le délégué à la protection des données veille notamment :

- à établir et tenir à jour un registre des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans l'entreprise,
- à s'assurer de la conformité des pratiques avec la réglementation et ses évolutions,
- à sensibiliser l'ensemble des équipes aux exigences et bonnes pratiques en matière de protection des données à caractère personnel,
- à l'exercice effectif des droits des personnes concernées.

Le DPO est Catherine Franc, joignable par mail à l'adresse suivante : privacy@carians.fr.

6 | Les données à caractère personnel collectées et traitées

S'agissant des données des Patients et des Médecins Adresseurs au titre de la fourniture d'informations sur les Services dans le cadre de l'Adressage :

- Données administratives : nom, prénom, adresse mail ou numéro de téléphone.



S'agissant des données des Utilisateurs de la Plateforme au titre de la création et la gestion de leur Compte personnel et de l'utilisation de la Plateforme en vue de la mise en œuvre du Service d'avis médical faisant intervenir une sélection de Médecins Référents en vue de la réalisation à distance du Service, les catégories de données traitées sont les suivantes :

- Données administratives ;
- Le cas échéant, si le Service est proposé dans le cadre d'un partenariat avec la mutuelle ou l'employeur de l'Utilisateur Patient : le nom de l'employeur ou de la mutuelle ;
- Données de connexion ;
- Avec son consentement exprès matérialisé par la Notice d'information et consentement, les données de santé de l'Utilisateur Patient.

A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur ne pourra créer un Compte personnel via la Plateforme et bénéficier du Service d'avis médical.

Les Données de santé, recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, sont hébergées auprès d'hébergeurs certifiés de données de santé dont l'objectif est de :

- garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des Données de santé ;
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces Données.

7 | Finalités du traitement de données à caractère personnel, base légale et durée de conservation

- S'agissant des Données traitées par CARIANS en sa qualité de responsable de traitement

Finalité	Base légale (art. 6 du RGPD) et exception au titre de laquelle peuvent être traitées les données de santé	Durée de conservation
Fourniture d'informations sur les Services notamment dans le cadre de l'Adressage	Intérêt légitime Aucune donnée de santé n'est traitée pour cette finalité	En l'absence de création d'un Compte Utilisateur : 1 an à compter du dernier mail envoyé En cas de création d'un Compte Utilisateur : 5 ans à compter de la dernière activité
Assistance à l'utilisation	Avant la création du Compte personnel : Intérêt légitime. Après la création du Compte : Exécution du contrat	Jusqu'à la suppression du compte 5 ans à compter de la dernière activité
Service d'assistance à la complétude et à la saisie de vos données dans le cadre de la soumission de votre demande d'avis, en exécution d'un contrat de mandat (« Service d'assistant personnel »)	Exécution du contrat Données de santé traitées avec votre consentement (article 9.2. a)	Jusqu'à la suppression du compte 5 ans à compter de la dernière activité
Création du Compte personnel	Exécution du contrat Données de santé traitées avec votre consentement (article 9.2. a)	Jusqu'à la suppression du compte 5 ans à compter de la dernière activité Archivage : 10 ans



Finalité	Base légale (art. 6 du RGPD) et exception au titre de laquelle peuvent être traitées les données de santé	Durée de conservation
Utilisation de la Plateforme	Exécution du contrat Données de santé traitées avec votre consentement (article 9.2. a)	5 ans à compter de la dernière activité Archivage : 10 ans
Actualisation de l'usabilité du parcours sur la Plateforme	Avant la création du Compte : Intérêt légitime Après la création du Compte personnel : Exécution du contrat	Jusqu'à la suppression du compte 5 ans à compter de la dernière activité
Envoi d'informations personnalisées	Avant la création du Compte personnel : Intérêt légitime Après la création du Compte personnel : Exécution du contrat Pas de données de santé traitées	Jusqu'à la suppression du compte 5 ans à compter de la dernière activité
Génération des statistiques	Intérêt légitime Pas de données de santé traitées	5 ans à compter de la dernière activité
Analyse de la navigation	Intérêt légitime Pas de données de santé traitées	logs de connexion : 1 an Adresse IP : 1 an Cookies : 13 mois
Amélioration de l'utilisation des Services et de la Solution	Intérêt légitime Pas de données de santé traitées	3 ans à compter de la dernière activité
Evaluation de la satisfaction du Service et le cas échéant, production de statistiques sur sa perception dans le cadre de la relation de l'Utilisateur patient avec sa complémentaire à des fins d'analyse et de communication aux partenaires éventuels	Intérêt légitime Pas de données de santé traitées	3 ans à compter de la dernière activité
Gestion des réclamations et demandes d'exercice des droits	Obligation légale Données de santé traitées avec votre consentement (article 9.2.a)	5 ans à compter de la réclamation Archivage : 10 ans
Réutilisation de vos données à caractère personnel à des fins d'études rétrospectives dans le domaine de la santé	Intérêt légitime Données de santé traitées pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique (article 9.2.i)	Durée de conservation définie par la CNIL au sein la méthodologie de référence MR-004 (article 2.6 de la délibération n° 2018-155 du 3 mai 2018 portant homologation de la méthodologie de référence MR-004) : 2 ans après la dernière publication des résultats de la recherche ou, en cas d'absence de publication, jusqu'à la signature du rapport final de la recherche.
Gestion de la facturation du Service et le cas échéant du paiement	Exécution du contrat	13 mois L. 133-24 du Code Monétaire et financier



Lorsque, pour parvenir aux différents objectifs listés dans le cadre des finalités ci-dessus, CARIANS a besoin de traiter des données de santé de l'Utilisateur Patient, il est précisé qu'il ne sera accédé qu'aux seules données nécessaires (ex: données de santé strictement nécessaires à la gestion de la réclamation).

- **S'agissant des Données traitées par CARIANS en sa qualité de sous- traitant (le Médecin Référent étant le responsable de traitement)**

Finalité	Base légale (art. 6 du RGPD) et exception au titre de la- quelle peuvent être traitées les données de santé	Durée de conservation
Fourniture du Service d'avis médical	Exécution des Conditions Générales de Services ET Consentement exprès de l'Utilisateur Patient à bénéficier d'un acte de télémedecine	Article 9.2.h du RGPD Diagnostics médicaux et prise en charge sanitaire
Gestion de la facturation et le cas échéant du paiement	Exécution des Conditions Générales de Services	Pas de données de santé traitées

Vous êtes informé(e) que vos données pourront également être exploitées dans le cadre d'études ou d'évaluation dans le domaine de la santé auxquelles participerait CARIANS, sauf opposition spécifique de votre part au préalable, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités requises par la loi.

En effet, vos données pourront faire l'objet d'une réutilisation sous la responsabilité de scientifiques à des fins d'études rétrospectives présentant un intérêt public dans le domaine de la santé et visant à améliorer les connaissances et la prise en charge des pathologies.

Ces études dans le domaine de la santé conduites à partir de la réutilisation des Données des Utilisateurs patients :

- seront destinées à améliorer les connaissances et la prise en charge des pathologies,
- devront présenter un intérêt public au sens des dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- seront conduites par des scientifiques ayant respectés préalablement les formalités applicables le cas échéant devant les autorités, et en particulier la CNIL,
- seront validées par le Comité scientifique constitué à ce titre le cas échéant.

S'agissant des données collectées à des fins d'évaluation de votre satisfaction et le cas échéant, de l'évaluation de votre perception dans le cadre des relations avec votre complémentaire santé, vous êtes informé(e) qu'elles feront l'objet d'un traitement agrégé ne permettant pas de vous identifier.



8 | Données de santé et secret professionnel

Le Service d'avis médical proposé sur la Plateforme repose sur la collecte et le traitement des données de santé de l'Utilisateur patient afin de permettre au(x) Médecin(s) Référent(s) de délivrer un avis médical à distance permettant à tout Utilisateur patient de bénéficier du Service.

La prestation médicale d'avis médical proposée s'inscrit dans le respect des règles légales, réglementaires et déontologiques qui s'imposent au(x) Médecin(s) Référent(s) qui, en cette qualité, doivent veiller au respect des dispositions propres à la préservation des informations auxquelles ils accèdent, directement ou indirectement, qui sont revêtues du caractère secret.

A cet égard, la Plateforme a été conçue de manière à offrir les moyens techniques et de sécurité adaptés à la nature des données collectées et du Service d'avis médical proposé. (Cf. Article 11 - Mesures de sécurité déployées).

De manière générale, votre attention est attirée sur le fait que les données médicales collectées via la Plateforme sont des données sensibles et confidentielles qui nécessitent une vigilance particulière.

9 | Partage des données de santé

Lorsque le Service s'inscrit dans le parcours de soins du patient, il permet aux Utilisateurs et Médecin(s) Référent(s) de partager des informations relatives au patient avec son médecin traitant afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible et ce, dans le respect des dispositions légales du Code de la santé publique encadrant précisément les conditions dans lesquelles ce partage peut intervenir.

Dans ce cadre, l'Utilisateur Patient est invité à soumettre sa demande d'avis médical avec l'aide de son médecin traitant et à prendre contact avec son médecin traitant afin de lui communiquer l'avis médical qui lui aura été fourni par le(s) Médecin(s) Référent(s).

Ainsi, lors de la soumission de sa demande d'avis médical en ligne ou à la réception de ce dernier, il est proposé au patient de communiquer les coordonnées de son médecin traitant, afin de permettre le partage des données de santé le concernant.

En toutes hypothèses, l'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que le partage des informations médicales le concernant doit permettre l'accès au médecin traitant des seules informations utiles à la prise en charge ultérieure qui couvre le suivi de sécurité après la réalisation de l'acte médical, en particulier lorsque les résultats comportent des éléments de gravité ou de complexité inhabituelle, après s'être assuré que l'Utilisateur patient ne s'y est pas opposé au préalable.

A ce titre, l'attention de l'Utilisateur patient est attirée sur le fait qu'il a la possibilité de s'opposer au partage des informations le concernant à tout moment en contactant le Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse e-mail suivante : privacy@carians.fr mais que l'expression de son refus au partage de ses données dans les conditions susvisées peut nuire à la qualité de sa prise en charge.



10 | Destinataires des données

Vos données sont uniquement destinées aux personnes suivantes :

- Aux membres du personnel de la Société, spécifiquement habilités,
 - * à des fins de gestion technique et administrative et de votre dossier dans la limite de leurs attributions ;
 - * en exécution d'un mandat, à des fins d'assistance à la complétude et à la saisie de vos données dans le cadre de la soumission de votre demande d'avis médical (« Service d'assistant personnel »).
- Au(x) Médecin(s) Référent(s) sollicité(s) au titre de l'avis médical donné, spécifiquement habilités et dans le respect des règles relatives au secret médical, à l'échange et au partage des données de santé couvertes par le secret médical. Veuillez noter que les Médecins Référents ne peuvent accéder qu'aux données de santé à caractère personnel des patients pour lesquels ils ont été sollicités pour rendre un avis médical ;
- Aux personnels strictement habilités de l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux membres du personnel des sous-traitants, prestataires techniques, spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés par la loi.

CARIANS garantit que vos données à caractère personnel ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans l'accord de la personne concernée.

En particulier, vos données de santé ne sont en aucun cas transmises aux partenaires de CARIANS prenant en charge en France les frais liés à la fourniture du service.

Les partenaires peuvent être par exemple les complémentaires santé (mutuelles, assureurs, institutions de prévoyance), les branches professionnelles ou les entreprises dans le cadre des partenariats mis en place par la Société CARIANS. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin d'avancer les frais, le coût du Service étant ainsi pris en charge.

11 | Authentification

Modalités d'accès à votre Compte Utilisateur

Vous bénéficiez d'un accès à votre Compte Utilisateur. A ce titre, lors de la création d'un Compte Utilisateur, vous devez renseigner un login et un mot de passe, uniques et personnels, qui vous permettront d'accéder ultérieurement à votre Compte Utilisateur.

La connexion au Compte Utilisateur repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé. Lors de chaque connexion au Compte Utilisateur, vous devez vous identifier et vous s'authentifier par l'intermédiaire :

- D'un login correspondant à votre adresse email ;
- D'un mot de passe conforme aux exigences de sécurité requises, composé de 8 caractères au minimum et de 25 au maximum et comprenant des majuscules, des minuscules, des chiffres et/ou des caractères spéciaux ;



- D'un code OTP valide 3 heures : un code OTP (« One Time Password ») est un mot de passe à usage unique qui vous sera envoyé par sms à chaque connexion à votre Compte Utilisateur et que vous serez invité à reproduire au sein de l'espace affecté à cet effet sur la page de connexion.

Le Compte Utilisateur sera bloqué au bout de 5 tentatives d'OTP et de 10 tentatives de connexion consécutives infructueuses.

Sachez que votre identification au moyen de votre adresse email associée aux modalités d'authentification reposant sur un mot de passe et un code OTP, mis en œuvre dans le cadre de votre accès à votre Compte Utilisateur, vaut de manière irréfutable imputabilité à vous-même des opérations effectuées au moyen de ces identifiant et dispositif d'authentification, dans les conditions définies à l'article « Convention de preuve » des Conditions Générales de Services.

Vous reconnaissez que vous êtes seul responsable de l'usage que vous faites de vos identifiant et authentifiant. L'Utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses identifiant et authentifiant et s'engage à ne pas communiquer, céder ou mettre à la disposition, d'un tiers, y compris son mot de passe et ses identifiants.

En cas de perte ou de vol du mot de passe et/ou de vos identifiants, vous vous engagez à en informer sans délai le Délégué à la Protection des Données de la Société, par mail à l'adresse suivante : privacy@carians.fr.

L'opposition que vous notifiez en cas de perte ou de vol de vos identifiants et/ou de vos authentifiants prendra effet immédiatement à compter de cette notification. Une procédure de réinitialisation est mise à votre disposition et vous serez redirigé vers une interface vous permettant de saisir un nouveau mot de passe.

En outre, vous pourrez, à tout moment, demander à CARIANS, la modification de votre mot de passe et ce, plus particulièrement si vous suspectez une utilisation par un tiers non autorisé de ce dernier. Pour ce faire, vous devrez procéder à une demande auprès du Délégué à la Protection des Données de la Société, par mail à l'adresse suivante : privacy@carians.fr. Le mot de passe et les identifiants existants seront désactivés et un nouveau mot de passe et identifiants provisoires vous seront adressés par la Société, dans les meilleurs délais.

Le cas échéant, la Société s'engage à vous notifier la violation de votre mot de passe dans un délai n'excédant pas les 72 heures conformément aux recommandations de la CNIL. Vous serez alors tenu de modifier votre mot de passe dès la connexion suivante.

Modalité d'accès des Médecin(s) Référent(s) et autres personnels habilité(s) à accéder à vos données de santé

Un dispositif d'authentification forte s'impose aux Médecin(s) Référent(s) et aux personnes habilitées à accéder à vos données de santé au sein de la Société et de l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé.

Historique de vos données

Enfin, chaque accès à vos données est tracé conformément aux recommandations de la CNIL. A ce titre, vous pouvez demander à accéder à l'historique des différents accès à vos données réalisé par vous-même ou une tierce personne autorisée en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de la Société, par email à l'adresse suivante privacy@carians.fr.



A cet effet, si vous identifiez a posteriori un accès anormal à vos données personnelles en consultant l'historique, vous êtes fortement invité à contacter le Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse email suivante privacy@carians.fr.

12 | Mesures de sécurité déployées

La sécurité des données porte sur les mesures prises afin de protéger les données des faits suivants:

- la destruction,
- la perte,
- l'altération,
- la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées,
- l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

La Société, en sa qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation, met toutes les mesures de sécurité en œuvre afin de garantir la protection et la sécurité de vos données, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers.

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles (en ce compris vos données administratives et de santé) dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect de la Règlementation.

A ce titre et chaque fois que nécessaire, les mesures suivantes ont été prises :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- le déploiement de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des traitements ;
- le déploiement de 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'une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des traitements.

Ainsi, la Société et ses sous-traitants se sont dotés de dispositifs adaptés et conformes aux règles de l'art et aux normes imposées, pour garantir la protection de vos données personnelles.

En particulier, vos données sont hébergées en France auprès d'un hébergeur agréé ou certifié au sens de l'article L. 1111-8 Code de la Santé Publique, la société SYNTEN, dans le respect des dispositions du contrat d'hébergement conclu le 24/03/2022.

Vous êtes informé(e) que dans le cadre du Service proposé, cet hébergement est nécessaire pour:

- Garantir la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données de santé à caractère personnel,
- Assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données.

En outre, vous êtes informé(e) que vous bénéficiez du droit de vous opposer à l'hébergement de vos données par cet hébergeur agréé ou certifié pour un motif légitime en vous adressant aux coordonnées suivantes : DPO SYNTEN France - 255 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud cedex - dpo@synten.com.



13 | Recueil du consentement explicite de l'Utilisateur

Comme indiqué supra et au sein de la Notice d'information et consentement, et conformément à la Règlementation, vous êtes informé(e) que vos données de santé sont collectées et traitées dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme et du Service, sur la base de votre consentement explicite et en exécution des Conditions Générales de Service.

En effet, les données de santé à caractère personnel, sont des données sensibles au sens de la Règlementation nécessitant le recueil de votre consentement explicite, préalable et éclairé.

A défaut, vous ne pourrez pas vous créer un Compte Utilisateur sur la Plateforme et accéder au Service.

Une fois votre consentement explicite donné, sachez que vous avez la possibilité de le retirer à tout moment en contactant directement le délégué à la protection des données de CARIANS à l'adresse suivante : privacy@carians.fr.

Après justification de votre identité, il sera alors procédé à la clôture de votre Compte Utilisateur et vous ne pourrez alors plus accéder à la Plateforme et bénéficier du Service.

Cela n'affectera néanmoins pas votre prise en charge dans le cadre du système de santé dans la mesure où vous pourrez recourir au service de tout autre professionnel de santé compétent.

Votre attention est attirée sur le fait que le retrait de votre consentement ne portera pas non plus atteinte à la licéité du traitement de vos données effectué avant le retrait de son consentement.

Pour rappel, dans le cadre du Service, vous êtes invité à consentir :

- A la collecte et au traitement de vos données de santé à caractère personnel en application de l'article 9.2.a du RGPD après avoir pris connaissance de la notice d'information et de consentement ;
- A l'envoi du compte-rendu d'avis médical à votre médecin traitant ;
- Aux Conditions générales de Services de la Plateforme après en avoir pris connaissance (<https://www.deuxiemeavis.fr/doc/conditions-generales-de-services>).

Vos consentements sont recueillis distinctement, après votre identification et votre authentification, par le biais d'un dispositif de recueil de consentement qui matérialise vos consentements exprès, actif et sans équivoque, dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et du Service.

Cas particulier du patient mineur ou majeur sous tutelle

Les Utilisateurs majeurs peuvent déclarer des bénéficiaires mineurs sous leur responsabilité propre et exclusive et leur communiquer les modalités d'accès aux Services, mis en œuvre avec leur consentement sous la responsabilité et le contrôle des Utilisateurs patients titulaires de l'autorité parentale.

Sur ce point, il est rappelé qu'en France, l'âge requis pour consentir seul à un service de la société de l'information est fixé à 15 ans (article 45 de la Loi Informatique et Libertés).

Ainsi :

- Si le bénéficiaire mineur est âgé de moins de 15 ans, l'Utilisateur Patient titulaire de l'autorité parentale garantit lui avoir fourni les informations relatives au traitement de ses Données et, s'agissant de ses Données de santé lui avoir permis d'y consentir expressément ;



- Si le bénéficiaire mineur est âgé de plus de 15 ans, le consentement au traitement de ses données de santé est donné par lui seul ce dont s'est assuré l'Utilisateur Patient.

Les bénéficiaires mineurs rattachés au Compte personnel de l'Utilisateur Patient titulaire de l'autorité parentale sont informés que les titulaires de l'autorité parentale peuvent accéder à leurs Données, y compris leurs Données de santé depuis leur Compte personnel.

S'agissant des majeurs sous tutelle, leur représentant légal soumet une demande d'avis médical : le consentement exprès et éclairé de leur représentant légal est requis au titre de la collecte et du traitement des données de santé après avoir pris connaissance de la Notice d'information et consentement.

A cet effet, vous vous engagez en tant que représentant légal en application de la loi n° 2002303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, à informer votre enfant ou la personne placée sous votre tutelle de votre démarche sur la Plateforme en lui présentant un exemplaire de la Notice d'information et de consentement afin de le mettre en mesure d'exprimer sa volonté et de participer à la décision de soumettre une demande d'avis médical, le cas échéant.

La même démarche est à effectuer lorsque vous agissez pour le compte d'un bénéficiaire mineur.

14 | Droits sur les données

Conformément à la Réglementation, vous disposez des droits suivants :

- Du droit d'accéder à vos données (droit d'accès) : la personne concernée peut demander directement au délégué à la protection des données de CARIANS s'il détient des informations sur elle, et demander à ce que lui soit communiqué la liste des données,
- De demander leur rectification (droit de rectification) : la personne concernée peut demander la rectification des informations inexactes la concernant. Le droit de rectification complète le droit d'accès.
- De demander l'effacement de vos données (droit à l'oubli) : la personne concernée peut demander l'effacement des informations la concernant, pour un motif prévu par la Réglementation.
- De demander la limitation du traitement de vos données (droit à la limitation) : la personne concernée peut obtenir la limitation du traitement de ses données, pour un motif prévu par la Réglementation.
- De demander la portabilité de vos données (droit à la portabilité) : la personne concernée peut demander à récupérer les données qu'elle a fourni à la Société dans le cadre de son utilisation du Service, ou demander qu'elles soient transmises à un autre responsable de traitement pour un motif prévu par la Réglementation - ce droit n'est possible que lorsque le traitement des données est fondé sur le consentement ou l'exécution des CGS.
- De définir des directives anticipées relatives au sort de vos données après votre décès.

Pour plus d'informations sur la signification des droits, la CNIL a créé une rubrique dédiée à la compréhension des droits : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter directement, selon le cas :

- soit le Médecin Référent qui a délivré un avis médical à partir des moyens techniques sécurisés mis en place entre vous et qui relayera votre demande à CARIANS ;



- soit le délégué à la protection des données de CARIANS en adressant votre demande par e-mail: privacy@carians.fr - ou à l'adresse postale : CARIANS - deuxiemeavis.fr, 1 boulevard Pasteur 75015 Paris ;
- soit l'hébergeur agréé ou certifié aux coordonnées suivantes : dpo@synten.com ou à l'adresse postale SYNTEN - 255 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud cedex.

Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, désigner le médecin de votre choix pour accéder par son intermédiaire à vos données de santé à caractère personnel.

15 | Mises en garde

Compte tenu de la sensibilité de vos données de santé à caractère personnel collectées au titre de la mise en œuvre du Service d'avis médical, vous êtes notamment mis en garde sur les éléments suivants:

- Même si la Société met en œuvre tous les moyens utiles et nécessaires à la sécurité des échanges avec les Utilisateurs via la Plateforme, vous avez la nécessité de mettre en œuvre au sein de votre ordinateur ou de votre équipement portable ou mobile une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus du fait du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus ;
- De même, vous êtes mis en garde sur le fait que la transmission par e-mail de données de santé à caractère personnel comporte, tel que le rappelle la CNIL, compte tenu de l'absence générale de confidentialité du réseau Internet, des risques importants de divulgation de ces données et d'intrusion dans les systèmes informatiques internes. Par conséquent vous êtes fortement encouragé à recourir aux moyens de communications mis à votre disposition par la Plateforme en ce compris la messagerie interne sécurisée pour communiquer avec le Médecin Expert ou à recourir à votre propre messagerie sécurisée intégrant un module de chiffrement des données ;
- Vous reconnaissez que votre mot de passe est strictement personnel et confidentiel. A ce titre, vous êtes entièrement responsable de l'utilisation qui en est faite et vous vous engagez à prendre toutes mesures utiles pour en assurer la parfaite confidentialité et vous vous engagez à ne pas le communiquer, céder ou mettre à disposition d'un tiers ; en outre, vous êtes mis en garde sur les services de mémorisation de vos identifiants et mots de passe proposés par certains navigateurs internet et dont l'activation lors de l'accès à la Plateforme n'est pas recommandée pour des raisons de sécurité compte tenu des données sensibles et confidentielles contenues sur votre Compte Utilisateur.

16 | Les réclamations auprès de la CNIL

Chaque Utilisateur dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle de protection des données. En France, cette autorité est la CNIL, voici ses coordonnées :

- Site internet : <https://www.cnil.fr/>
- Téléphone : 01 53 73 22 22
- Adresse postale : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07



17 | Les transferts de données extra Union Européenne

La Société n'effectue pas de transferts de données à caractère personnel hors de l'Union Européenne.

18 | Les Cookies

- **Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un cookie est un petit fichier contenant des lettres et des chiffres, stocké sur le navigateur ou sur le disque dur de l'ordinateur, du smartphone ou de la tablette d'un utilisateur, s'il l'accepte.

La Société utilise des cookies au sein de la Plateforme : des fichiers stockés temporairement ou définitivement sur l'ordinateur, tablette ou smartphone de l'Utilisateur afin de le reconnaître lors de ses visites ultérieures.

Pour en savoir plus sur les cookies, consultez le site web de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-et-autres-traceurs>.

- **Pourquoi les cookies sont-ils utilisés ?**

Il existe plusieurs types de cookies :

- les cookies « strictement nécessaires » qui sont exemptés de consentement préalable et sont indispensables au fonctionnement technique du site ;
- les cookies qui sont subordonnés au recueil du consentement de l'Utilisateur au travers d'un bandeau d'information qui s'affiche lors de votre connexion.

Pour plus d'informations sur les cookies utilisés, et sur la raison pour laquelle ils sont utilisés, l'Utilisateur peut consulter les tableaux ci-dessous.

En aucun cas, ne sont utilisés au sein de la Plateforme des cookies de ciblage ou publicitaires.

- **Information-consentement**

Les cookies et traceurs nécessaires et exemptés du recueil du consentement

Conformément à l'article 82 de la Loi Informatique et Libertés, certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site en ce qu'ils permettent et facilitent la navigation principalement en mémorisant vos préférences de navigation fixées lors de la session et en servant à produire des données statistiques anonymes.

Il s'agit des cookies :

- 1° Soit, qui ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique
- 2° Soit, qui sont strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur.

Nom du cookie : Nos partenaires complémentaires santé

Finalité : Pour chaque partenaire bénéficiant d'une page d'accueil dédiée, ces cookies permettent de vérifier les droits des Utilisateurs pour leur permettre de bénéficier de la prise en charge du Service par le partenaire

Durée de conservation : 183 jours



Il est possible de les supprimer en allant dans les paramètres de votre navigateur, néanmoins, l'expérience utilisateur risque d'être dégradée.

Par ailleurs, l'outil **PLAUSIBLE** est utilisé : il permet de mesurer le trafic mais n'utilise aucun cookie. Conforme au RGPD, il est respectueux de la vie privée et ne collecte aucune donnée personnelle.

Les cookies et traceurs nécessitant le recueil du consentement

Les cookies soumis à votre consentement ne seront déposés que si vous les acceptez.

L'Utilisateur peut, à tout moment, s'informer et paramétrer ses cookies pour les accepter ou les refuser en se rendant sur la page présente en bas de chaque page du site deuxiemeavis.fr.

L'Utilisateur pourra indiquer sa préférence soit globalement pour le site, soit service par service.

Nom du cookie : Hotjar

Finalité : Ces cookies permettent de mesurer la fréquentation de deuxiemeavis.fr pour optimiser son ergonomie et ses contenus

Durée de conservation : 13 mois

- **Comment bloquer les cookies ?**

Vous pouvez bloquer les cookies en activant un filtre sur votre navigateur de votre ordinateur ou de votre smartphone ou tablette.

L'Utilisateur pourra refuser tous les cookies ou seulement certains d'entre eux. L'Utilisateur peut configurer son logiciel de navigation de manière à ce que :

- les cookies soient enregistrés dans son ordinateur ou, au contraire, qu'ils soient rejetés systématiquement ou selon leur émetteur,

OU

- l'acceptation ou le refus des cookies puisse être proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans son terminal.

Pour la gestion des cookies et des choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur et la CNIL vous explique comment procéder : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-et-autres-traceurs>.

18 | Les modifications de la politique de confidentialité

La Société est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la Politique de confidentialité afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modification substantielle de la présente Politique de confidentialité, la Société s'engage à en informer les personnes concernées par tout moyen adapté avant la date de prise d'effet.

La Société s'efforcera d'indiquer quels impacts impliqueront ces modifications sur le traitement de données des personnes concernées.

Le présent document a été validé préalablement à sa diffusion par le Délégué à la protection des données de CARIANS. Il fait l'objet d'une révision au minimum chaque année.



19 | Questions et commentaires : nous contacter

Nous vous remercions d'avoir lu notre politique de protection des données.

Si vous avez des questions, commentaires et préoccupations s'agissant de cette politique, contactez notre délégué à la protection des données, joignable par mail à l'adresse suivante : privacy@carians.fr.

