

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE
ENREGISTREMENTS DES APPELS TELEPHONIQUES

Article 1 Objet de la Politique de Confidentialité

Le présent document (ci-après, la « *Politique* ») définit les conditions et modalités de traitement des données à caractère personnel (ci-après, les « *Données* ») relatif à l'enregistrement des conversations téléphoniques reçues par ASV Santé à des fins de formation, d'évaluation et d'amélioration de la qualité du service rendu.

Sont concernés les personnes appelant ASV Santé, ainsi que les personnels d'ASV Santé leur répondant

Les enregistrements sont réalisés sur environ trente (30) pour cent des appels entrants ou sortants, après information préalable des appelants et des employés.

Ces enregistrements ne sont en aucun cas utilisés à des fins de preuve de conclusion de contrat, ni à des fins commerciales.

Ce traitement de Données est placé sous la responsabilité d'ASV Santé qui peut être contactée aux coordonnées suivantes :

ASV Santé
125 Avenue Louis Roche
92 230 Gennevilliers
01 47 90 76 40
dpo@asvsante.fr

ASV SANTÉ se conforme aux législations française et européenne relatives à la protection des Données et s'oblige à respecter et faire respecter par ses personnels, partenaires et sous-traitants l'ensemble de ces obligations légales.

ASV SANTÉ se réserve la possibilité de modifier la Politique, sous réserve de maintenir un niveau équivalent de confidentialité et de sécurité des Données.

La Politique, rédigée en français, est régie par le droit français et interprétée conformément aux dispositions de celui-ci. Elle peut être traduite en toute langue. Seule la version française fait foi.

Article 2 Finalité du traitement des données

Le traitement des Données n'est possible que pour des objectifs précis et pour une raison prévue par la loi, appelée « *base juridique* ». En cas de traitement de Données dites « *sensibles* », telles que les Données concernant la santé, une exception l'autorisant doit pouvoir être mobilisée.

La matrice suivante précise les objectifs poursuivis par ASV SANTÉ, les bases juridiques et les exceptions applicables.

Finalités	Sous-finalités	Base juridique	Exception permettant le traitement de données sensibles
Enregistrement des appels téléphoniques à des fins de formation, d'évaluation et d'amélioration de la qualité	Amélioration des pratiques professionnelles des employés Amélioration de la qualité du service rendu, par l'adaptation des outils ou scripts aux difficultés rencontrées Evaluation de la satisfaction des appelants et de la qualité de la relation client/patient	Intérêt légitime	Consentement explicite de la personne concernée au traitement de ses données de santé.
	Gestion, analyse et traitement des demandes des personnes concernées	Obligation légale	Consentement explicite de la personne concernée au traitement de ses données de santé, lorsque ces données sont traitées dans le cadre des enregistrements d'appels.
Réutilisation à des fins de défense d'un droit en justice	Transmission des enregistrements en vue de la défense des droits d'un employé et/ou d'ASV Santé en justice (ex : employé insulté, menacé lors d'un appel)	Intérêt légitime	Constatation, exercice ou défense d'un droit en justice

Lorsque le traitement de données est mis en œuvre sur la base de l'intérêt légitime du responsable de traitement, ASV SANTÉ déclare avoir vérifié au préalable que ses intérêts légitimes ne portaient pas atteinte aux droits et intérêts des Personnes Concernées. En aucun cas les Données ne sont alors utilisées dans un but de nature à porter atteinte à la

vie privée des Personnes Concernées. La justification de l'intérêt légitime d'ASV Santé figure ci-dessous :

- Amélioration des pratiques professionnelles et de la qualité du service rendu : L'enregistrement ponctuel des appels permet d'identifier les améliorations à apporter aux scripts et procédures en vigueur et de faire remonter de nouvelles difficultés à ASV Santé, notamment les difficultés récurrentes, les sources d'erreur ou d'incompréhension. L'utilisation des enregistrements est strictement encadrée, afin que l'écoute soit réalisée uniquement à des fins pédagogiques, avant suppression. Les appelants peuvent s'opposer à l'enregistrement, exercer leurs droits d'accès ou de suppression, et sont systématiquement informés avant l'appel de la possibilité d'un enregistrement. Les employés bénéficient d'un suivi transparent, guidé par le souci d'améliorer la qualité de la prise en charge des appelants. Ce traitement contribue donc à une meilleure satisfaction des appelants et renforce l'effectivité de leurs droits, le cas échéant.
- Evaluation de la satisfaction des appelants et de la qualité de la relation client/patient : l'encadrement de l'écoute des enregistrements permet de s'assurer de la conformité des propos des intervenants aux procédures de sécurité, d'accueil et de respect des droits des patients. Cette démarche, dans l'intérêt légitime d'ASV Santé, contribue à l'effectivité des droits des appelants.
- Réutilisation à des fins de défense d'un droit en justice : ASV Santé est tenu d'assurer la sécurité de ses employés, dans le cadre de leur activité professionnelle. La société est également en droit de défendre en justice ses intérêts. Aussi, la conservation exceptionnelle d'un enregistrement, sous contrôle du DPD et dans le respect du principe de proportionnalité, paraît-elle justifiée lorsque l'appelant profère insultes, menaces ou autres propos susceptibles de constituer une infraction pénale.

Article 3 Données traitées

Les personnes concernées par le traitement sont les appelants et les employés d'ASV Santé.

ASV SANTÉ s'interdit de collecter des Données qui s'avèreraient disproportionnées, superflues ou injustifiées au regard des finalités et sous-finalités du traitement ainsi que de les conserver au-delà d'une durée raisonnable.

Lorsque la Personne Concernée consent à l'enregistrement de l'appel, les catégories de Données susceptibles d'être traitées par ASV SANTÉ, ainsi que leur durée de conservation, sont les suivantes :

Catégorie de donnée	Données traitées	Durée de conservation
Données d'identification	- Identité et coordonnées de l'appelant : civilité, nom, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), courriel. - Données d'identification de l'employé et de l'évaluateur - Enregistrement	6 mois glissants
		12 mois glissants
		6 mois glissants
Données relatives à la vie personnelle	Données sur les habitudes de vie et difficultés rencontrées de l'appelant Voix de l'appelant et de l'employé	6 mois glissants
Données relatives à la vie professionnelle	Données relatives à l'évaluation de l'employé Rapport, compte-rendu d'analyse et/ou avis de l'évaluateur	12 mois glissant
Données techniques	Horodatage et durée de l'appel	6 mois glissants

En cas de réutilisation des données dans le cadre d'un contentieux, les données sont conservées jusqu'à ce qu'il soit mis fin au litige par une décision définitive, insusceptible de recours.

Article 4 Destinataire des données

Les Données sont destinées à ASV SANTÉ, ses filiales, ses sous-traitants et prestataires habilités, dans les conditions et modalités suivantes :

Finalité	Destinataires internes	Destinataires externes
Enregistrement des appels téléphoniques à des fins de formation, d'évaluation et d'amélioration de la qualité	- Hiérarchie des intervenants en cas de rapport individuel - Service en charge de la formation et de la qualité - Service informatique - DPD en cas de demande RGPD	Sous-traitants techniques en charge de l'hébergement et de la solution d'enregistrement des appels, notamment (AWS, STOP Telecom)

Les Données peuvent également être mises à disposition des autorités publiques compétentes.

Certaines Données sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne :

- Les données hébergées par AWS sont considérées comme hébergées en dehors de l'UE par la CNIL, des personnels installés hors UE pouvant intervenir dans l'administration des serveurs. AWS a adhéré au *Data Privacy Framework* (<https://aws.amazon.com/fr/compliance/eu-us-data-privacy-framework/>).

Article 5 Droits de la Personne Concernée

La Personne Concernée dispose de différents droits sur les Données la concernant. L'applicabilité de ces droits dépend de la base juridique retenue pour mettre en œuvre le traitement :

- Droit d'accès et de rectification : la Personne Concernée peut solliciter l'accès à ses Données et, le cas échéant, leur rectification ;
- Droit de retirer son consentement : la Personne Concernée peut à tout moment retirer son consentement au traitement des Données le concernant, ce retrait ne valant que pour l'avenir ;
- Droit d'opposition : la Personne Concernée peut s'opposer au traitement des Données le concernant, sous réserve de fournir un motif légitime (le motif légitime n'est pas nécessaire en cas d'opposition au traitement à des fins de prospection commerciale) ;
- Droit à l'oubli : la Personne Concernée a droit à l'effacement des Données le concernant à l'issue d'une certaine durée ;
- Droit à la limitation du traitement : la Personne Concernée peut demander à ce que les Données le concernant fassent l'objet d'un marquage spécifique en vue de limiter leur traitement futur, dans différentes circonstances ;
- Droit à la portabilité : la Personne Concernée peut demander à obtenir une copie, dans un format interopérable, des seules Données qu'il a fournies à ASV SANTÉ, voire à ce que les Données en cause soient directement transférées vers un autre responsable de traitement ;
- Droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée : la Personne Concernée faisant l'objet d'une décision individuelle automatisée doit pouvoir prendre connaissance des logiques sous-tendant la décision et en discuter avec une personne physique.

Les matrices suivantes définissent les droits applicables à chaque traitement de Données mis en œuvre par ASV SANTÉ :

(Sous-) finalité	Base juridique ¹	Accès	Rectification	Retrait consentement	Opposition	Oubli	Portabilité	Limitation	Décision automatisée
Amélioration des pratiques professionnelles des employés	IL	☒	☒		☒	☒		☒	
Amélioration de la qualité du service rendu, par l'adaptation des outils ou scripts aux difficultés rencontrées	IL	☒	☒		☒	☒		☒	
Evaluation de la satisfaction des appelants et de la qualité de la relation client/patient	IL	☒	☒		☒	☒		☒	
Gestion, analyse et traitement des demandes des personnes concernées	OL	☒	☒			☒		☒	
Réutilisation à des fins de défense d'un droit en justice	IL	☒	☒		☒	☒		☒	

Si la Personne Concernée considère qu'ASV SANTÉ ne respecte pas ses obligations, elle peut adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente. En France, l'autorité compétente est la CNIL à laquelle vous pouvez adresser une demande par voie électronique en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

Les Personnes Concernées peuvent exercer leurs droits auprès d'ASV SANTÉ par tout moyen. ASV SANTÉ se réserve la possibilité de demander à l'internaute tout complément

¹ EC : Exécution du contrat ; OL : Obligation légale ; IL : Intérêt légitime

d'information, y compris le cas échéant la production d'un justificatif d'identité de l'internaute, afin de s'assurer de son identité.

ASV SANTÉ s'oblige à donner suite aux Demandes dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception d'une Demande complète permettant de vérifier l'identité de la Personne Concernée.

Article 6 Directives anticipées

La Personne Concernée dispose de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des Données la concernant après son décès.

Outre les directives générales, concernant l'ensemble des Données se rapportant à elle et susceptibles d'être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL, la Personne Concernée peut enregistrer des directives particulières concernant les Données traitées par ASV SANTÉ. Ces directives peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment, sur simple demande.

La Personne Concernée est par ailleurs libre de désigner une personne chargée de l'exécution de ses directives anticipées.

Les demandes concernant les directives particulières peuvent être adressées à ASV SANTÉ aux coordonnées suivantes : 125 avenue Louis Roche – 92230 Gennevilliers.

La transmission de directives particulières vaut consentement spécifique aux modalités de conservation, de transmission et d'exécution desdites directives.

En l'absence de directives ou de mention contraire dans ces directives, les héritiers de la Personne Concernée peuvent exercer, après son décès, les droits mentionnés dans la Politique dans la mesure nécessaire :

- A l'organisation et au règlement de la succession du défunt : A ce titre, les héritiers peuvent accéder aux traitements de données à caractère personnel qui le concernent afin d'identifier et d'obtenir communication des informations utiles à la liquidation et au partage de la succession. Ils peuvent aussi recevoir communication des biens numériques ou des données s'apparentant à des souvenirs de famille, transmissibles aux héritiers ;
- A la prise en compte, par les responsables de traitement, de son décès. A ce titre, les héritiers peuvent faire procéder à la clôture des comptes utilisateurs du défunt, s'opposer à la poursuite des traitements de données à caractère personnel le concernant ou faire procéder à leur mise à jour.

En cas de désaccord entre héritiers sur l'exercice des droits du défunt, ses héritiers peuvent saisir le tribunal judiciaire compétent.

Article 7 Sécurité des données

ASV SANTÉ assure la sécurité des Données au moyen de mesures techniques et organisationnelles :

- Mise à disposition des intervenants d'une procédure expliquant comment déclencher / stopper un enregistrement ;
- Mise à disposition des intervenants d'un script d'annonce téléphonique synthétisant les principales informations de la politique et indiquant où elle peut être consultée ;
- Chiffrement des enregistrements, au repos et en transit ;
- Authentification multifacteur pour l'accès aux Données ;
- Hébergement des données de santé chez un prestataire certifié ;
- Effacement automatique des données à l'échéance de la durée de conservation ;
- Sensibilisation périodique des personnels à la confidentialité des données et au secret médical.

ASV SANTÉ et ses sous-traitants conservent dans leur système informatique les données de nature à permettre l'identification de toute personne ayant accédé aux enregistrements et/ ou aux Données ou les ayant modifiés ou supprimés, et ce en vue notamment de leur communication éventuelle en justice.

ASV SANTÉ s'engage à communiquer immédiatement à la Personne Concernée, dès qu'il en a connaissance, tout incident, intrusion, divulgation, accès illicite, altération ou malveillance contre les Données ayant ou susceptible d'avoir un impact grave pour la Personne Concernée. La communication d'une telle violation de données constitue une obligation légale et ne peut en aucun cas être assimilée à une quelconque reconnaissance de responsabilité d'ASV Santé dans sa survenue ou son exploitation.