

## Politique de confidentialité et de protection de la vie privée des utilisateurs

---

Ville-Hôpital prend votre vie privée très au sérieux et respecte les informations que vous lui confiez. Ces informations sont protégées par la loi. Elles ne sont en aucun cas destinées à être communiquées à des tiers en dehors du cadre et pour les raisons mentionnées dans la présente Politique de confidentialité et de protection de la vie privée.

La présente Politique de confidentialité et de protection de la vie privée a pour objet de vous informer sur la nature des informations vous concernant que nous serons amenés à collecter et utiliser dans le cadre de votre utilisation des Services.

### CONDITIONS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Ville-Hôpital est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la présente Politique afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modifications significatives (relatives aux finalités de traitement, aux Données à caractère personnel collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données à caractère personnel des Professionnels) des termes de la présente Politique, Ville-Hôpital s'engage à en informer les Utilisateurs professionnels par tout moyen écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant leur date de prise d'effet.

Tout accès et utilisation des Services Ville-Hôpital passé ce délai seront soumis aux termes de la nouvelle Politique.

Tout Professionnel est informé que l'unique version de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction. Les Professionnels sont tenus de se référer à la version en ligne de la Politique à la date de leur accès et de chaque utilisation des Services.

EN UTILISANT LES SITES ET LES SERVICES DE VILLE-HÔPITAL, LES PROFESSIONNELS ACCEPTENT LES TERMES ET CONDITIONS MENTIONNÉS DANS LA PRÉSENTE POLITIQUE.

### Responsable de traitement

La solution logicielle Ville-Hôpital (« la Solution ») est éditée par Ville-Hôpital, SASU, société par actions simplifiée unipersonnelle, inscrite au RCS de NANTERRE sous le numéro 915 111 165 et dont le siège est situé 20 rue de Billancourt 92100 Boulogne-Billancourt (ci-après « Ville-Hôpital » ou « nous »).

Le responsable du traitement est :

- Ville-Hôpital, dans le cadre de la mise à disposition de la Solution ;
- pharmaciens responsables de la pharmacie au sein de laquelle ils exercent, pour ce qui concerne les traitements de données personnelles réalisés dans le cadre de leur utilisation de la Solution.

Ces traitements sont explicités ci-après.

### Finalités et bases légales

La Solution logicielle « Ville-Hôpital » est un logiciel à destination des pharmaciens d'officines accessible en mode « Software as a Service » (SaaS), qui organise la livraison de médicaments à des patients sortant d'hospitalisation et en permet le suivi en lien avec les différents intervenants de la chaîne de dispensation des médicaments.

La Solution permet de créer des demandes de dispensation de médicaments, qui sont livrés au domicile du patient en raison de son état de santé. Elle permet aussi de suivre l'état d'avancement des demandes et de faciliter le suivi administratif et financier de celles-ci.

Le site internet (Site) et la Solution de Ville-Hôpital s'adressent à des personnes majeures capables de contracter des obligations conformément à la législation du pays dans lequel se trouve le pharmacien responsable de la pharmacie d'officine.

L'utilisation de la Solution est réservée aux pharmaciens et aux catégories d'acteurs décrites ci-dessous dans le cadre de l'activité de dispensation à domicile, sur le territoire français, y compris métropolitain.

Catégorie de professionnels	Mission	Employeur
PSAD (ou Prestataire, qui est l'équivalent de Prestataire de santé à domicile, il s'agit d'un professionnel de santé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi et soins du patient</li> <li>- Création des demandes de prise en charge pour le traitement à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Société de santé prestataire</li> </ul>
Infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi et soins du patient</li> <li>- Création des demandes de prise en charge pour le traitement à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionnel de santé libéral</li> </ul>
Coordinateur (habilité ou non)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gère l'afflux de commandes des patients, et les informations manquantes (numéro de Carte Vitale, de sécurité sociale...) pour le bon déroulement du processus de livraison.</li> <li>- Coordonne et relance les parties prenantes au processus de préparation et de livraison</li> <li>- Gère les cas particuliers ou d'erreur de commandes qui peuvent survenir.</li> <li>- Peut être habilité à valider les ordonnances sous l'égide du pharmacien titulaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Préparateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prépare les colis des patients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Factureur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archive les commandes facturées dans le LGO de la pharmacie dispensatrice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Stockiste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renfloue le stock de la pharmacie dispensatrice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Pharmacien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valide les ordonnances des commandes demandées, gère les substitutions de produits médicamenteux. Contrôle les préparations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Responsable Logistique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attribue les livreurs aux commandes à livrer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>
Livreur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livre les commandes aux patients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie dispensatrice</li> </ul>

#### Ville-Hôpital, responsable de traitement

Afin d'assurer la mise à disposition de la Solution, Ville-Hôpital traite, en tant que responsable de traitement, des données relatives aux utilisateurs des services offerts par la Solution (les « Services »), à savoir :

- Les pharmacies, signataires avec Ville-Hôpital d'un contrat de prestations de Services et
- les personnes physiques agissant sous leur responsabilité

Il s'agit plus précisément d'assurer :

Finalités	Bases légales
L'ouverture des comptes Utilisateurs et la gestion des accès aux comptes utilisateurs	Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de prestation de services auquel le client est parti, conformément à l'article 6.1.b) du RGPD
La mise en œuvre d'une assistance utilisateurs	Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de prestation de services auquel le client est parti, conformément à l'article 6.1.b) du RGPD
La prévention et la détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et la gestion des incidents de sécurité	Le traitement est nécessaire aux fins de notre intérêt légitime de détecter et prévenir les fraudes et d'assurer la sécurité des Services, conformément à l'article 6.1.f) du RGPD
Gestion des réclamations et des demandes d'exercice des droits des Personnes concernées	Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis, conformément à l'article 6.1.c) du RGPD ou aux fins de notre intérêt légitime conformément à l'article 6.1.f) du RGPD  Les éventuelles données de santé sont traitées avec le consentement prévu par le Contrat (article 9.2.a)

#### Les clients, responsables de traitement

Les clients traitent quant à eux, en tant que responsables de traitement, des données relatives aux patients qu'ils prennent en charge. Il appartient au Responsable de traitement de déterminer cette base légale avant toute opération de Traitement.

Finalités	Bases légales (à déterminer sous la responsabilité du pharmacien client)
L'activité de dispensation à domicile dans le strict respect des règles du code de la santé publique et des recommandations de bonnes pratiques relatives à la dispensation des médicaments, sur la base d'une ordonnance originale valide, dûment établie par le médecin et des documents attestant de vos droits pour le remboursement par l'assurance maladie	Le traitement peut être identifié par le pharmacien comme étant nécessaire aux fins de ses intérêts légitimes, conformément à l'article 6.1.f) du RGPD  Le recours à la Solution engendre la collecte, le stockage et le partage de données personnelles de santé au sens de l'article L. 1110-4 du code de la santé publique hors équipe de soins  A cet effet, il est procédé au recueil du consentement spécifique du patient dans le respect des articles 4 et 7 du RGPD par l'intermédiaire du partenaire du Pharmacien dispensateur. Le Partenaire déclare au Pharmacien dispensateur qu'il a bien informé et recueilli l'exercice du libre choix de la pharmacie ainsi que les différents consentements du patient en traçant et en conservant la trace du recueil de ces derniers (i) dans la Solution ou (ii) en remplissant la Déclaration du Partenaire relative aux droits des patients ou (iii) par ses propres moyens, après validation de la Pharmacie de leur complétude et efficacité.

	<p>Le pharmacien dispensateur, en tant que Responsable de Traitement, est et reste libre de mentionner à Ville-Hôpital une autre base légale.</p> <p>Le traitement des données de santé est justifié par l'exception de l'art. 9.2.h selon lequel il est nécessaire aux fins de diagnostics médicaux, dans les garanties prévues à l'article 9.3.</p>
Bilan manuel et automatisé du résultat financier et des optimisations possibles .	<p>Le traitement peut être identifié par le pharmacien comme étant nécessaire aux fins de ses intérêts légitimes, conformément à l'article 6.1.f) du RGPD</p> <p>Il ne comporte aucune donnée de santé.</p> <p>Les données sont en outre agrégées.</p>

Pour toute question relative à ces traitements, vous pouvez vous adresser directement à votre pharmacien.

### **Catégories d'informations recueillies**

Les informations vous concernant peuvent nous être fournies par vous-même lors de la création de votre compte utilisateur ou dans le cadre de votre utilisation des Services

VH traite, en tant que sous-traitant pour le compte du Client agissant en tant que responsable de traitement, tout ou partie des Données Personnelles et des Données Patients suivantes, afin de permettre à l'Utilisateur d'accéder, bénéficier et utiliser la Solution et les Services :

- Des Données Personnelles administratives de l'Utilisateur, telles que : nom (et nom de naissance), prénom, sexe, date de naissance, numéro de sécurité sociale ;
- Des Données Personnelles de contact de l'Utilisateur, telles que : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale ;
- Des Données Personnelles d'identification du Professionnel de Santé, telles que : N°RPPS, numéro d'ordre, numéro ADELI, discipline / spécialité, qualification, département d'inscription, adresse postale professionnelle, numéro de téléphone professionnel, adresse email ;
- Des Données Personnelles de Santé les données contenues dans l'ordonnance pour l'activité de dispensation à domicile et transmises à VH pour le fonctionnement de la Solution et/ou des Services ;
- Des données concernant prescripteur ainsi que la spécialité du praticien

### **Collecte automatique**

Le site internet n'utilise aucun cookie.

### **Informations interdites**

Conformément à la loi et sauf exception, il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.

Si les informations que vous nous transmettez constituent de telles données, nous nous réservons le droit de prendre les mesures adaptées, notamment la suppression de telles données.

### **Destinataires des informations**

Les informations vous concernant seront utilisées par Ville-Hôpital et par ses prestataires soumis à de strictes obligations contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité des données à caractère personnel, dans le respect de la réglementation applicable. Tout recours à un sous-traitant s'effectue après mise en place des

mesures nécessaires pour s'assurer que les données personnelles transférées sont protégées de manière adéquate.

Nous pouvons également faire l'objet d'une fusion, d'une acquisition, d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, d'une dissolution, d'une réorganisation ou d'une autre transaction similaire, ou d'une procédure qui impliquerait le transfert d'informations décrites dans la présente Politique de confidentialité et de protection de la vie privée.

Enfin et comme précisé ci-dessus, nous pouvons être amenés à communiquer des informations vous concernant dans le cadre de nos obligations légales et/ou réglementaires de divulgation à laquelle nous serions soumis par ordre d'une autorité légitime administrative ou judiciaire, ou pour protéger nos droits ou les droits de tiers. Cela peut comprendre l'échange d'informations avec d'autres entreprises et d'autres organisations à des fins de protection contre la fraude ou des usurpations d'identité.

Toutes les données sont hébergées en France.

### **Durée de conservation appliquées par VH en tant que responsable de traitement**

<b>Traitements dont Ville-Hôpital est responsable de traitement</b>	
L'ouverture des comptes Utilisateurs et la gestion des accès aux Comptes utilisateurs	Durée de la relation contractuelle avec le Client entraînant la suppression du compte ou 2 ans à compter de la dernière activité entraînant la suppression du compte
Mise en œuvre d'une assistance utilisateurs (ticket de support)	2 ans pour les besoins notamment des statistiques
Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité	6 mois
Gestion des réclamations et des demandes d'exercice des droits des Personnes concernées	Les données sont conservées pour la durée du traitement de la réclamation ou du litige et jusqu'à la prescription de tout recours possible en lien avec ladite réclamation ou ledit litige

Seules les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat font l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées, conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de la santé publique, le code civil et le code de la consommation).

### **Durée de conservation appliquées par la pharmacie en tant que responsable de traitement**

Les durées de conservation des Données Personnelles collectées directement par le Client ou via la Solution et/ou les Services sont différents selon les types de données. Sauf stipulations contraires et écrites de la part du Client en sa qualité de responsable de traitement, la durée de conservation des Données Personnelles et Données Personnelles de Santé est de 3 ans et au plus, celles décrites par la CNIL dans son référentiel de durées de conservation pour les traitements de données dans le domaine de la santé et dans son référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel destinés à la gestion des officines de pharmacie.

Sauf contre-indication du responsable de traitement, les données relatives au compte Utilisateur sont conservées jusqu'à sa clôture ou 2 ans d'inactivité.

### **Sécurité**

Ville-Hôpital prend toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des informations qui lui sont confiées et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En particulier, la Solution est hébergée par BtBlue, hébergeur de données de santé certifié conformément à la réglementation (cf. art. L.1111-8 du code de la santé publique).

Lorsque vous avez choisi un mot de passe qui vous permet d'accéder à votre compte, vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de ce mot de passe. Nous vous conseillons de ne pas partager votre mot de passe avec quiconque. Nous ne serons pas responsables des opérations non autorisées effectuées en utilisant votre nom et mot de passe sauf s'il est démontré que cette divulgation du mot de passe résulte de notre négligence ou d'un tiers dont nous serions personnellement responsables.

Ville-Hôpital veille au respect des exigences éventuelles de formalités préalables à réaliser le cas échéant pour le traitement des données de santé sous forme d'autorisation ou d'engagement de conformité aux méthodologies de recherche et référentiels que la CNIL met à disposition.

Ville-Hôpital peut avoir recours à des prestataires se situant hors de l'Union européenne. Si le transfert a lieu vers un pays tiers dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des données personnelles, les mesures adéquates sont mises en place conformément à la réglementation applicable (telles que, notamment, transfert vers un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne, mise en place d'un accord de transfert de données conforme aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne et de toute autre mesure de protection reconnue comme suffisante par la Commission européenne).

Conformément à la réglementation applicable, Ville-Hôpital notifiera dès qu'elle en aura connaissance toute violation de données à caractère personnel dans les conditions définies par la réglementation applicable.

### **Vos droits**

Ville-Hôpital s'efforce de garder les données de votre compte utilisateur exactes et à jour. Si les informations vous concernant évoluent, il vous appartient de nous le faire savoir directement et/ou de vous adresser à votre praticien.

En outre, vous disposez, dans les conditions définies par la réglementation applicable et sous le contrôle de la CNIL, des droits suivants :

- nous demander l'accès aux données qui vous concernent, leur rectification ou leur effacement (droits d'accès, de rectification et de suppression) ;
- vous opposer au traitement de vos données et/ou nous en demander la limitation (droits d'opposition et de limitation du traitement) ;
- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès (droits des personnes en cas de décès) ;
- nous demander de recevoir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies vous concernant, afin de les transmettre à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité des données).

Pour exercer ces droits, veuillez svp nous adresser un email à l'adresse suivante : [administratif@ville-hopital.com](mailto:administratif@ville-hopital.com). Afin de nous assurer que nous ne communiquons pas les informations qui nous sont confiées à d'autres personnes que les personnes concernées par ces informations, un justificatif d'identité pourra vous être demandé.

L'existence ou non de ces différents droits dépend notamment du fondement juridique du traitement concerné par la demande et du rôle de Ville-Hôpital dans le traitement des données des personnes concernées. Ces droits ne sont pas illimités et, dans certaines hypothèses, il est possible que :

- Ville-Hôpital ne soit pas en mesure de donner une réponse positive à votre demande et vous en informe dans les délais requis en en justifiant (par exemple pour des motifs légitimes impérieux pour ce qui concerne le droit d'opposition, hors prospection commerciale) ; ou que
- Ville-Hôpital, s'il agit en tant que sous-traitant, transmette la demande de la personne concernée au professionnel de santé, responsable du traitement.

Nous pourrions également être amenés à rediriger une demande aux praticiens concernés, lorsqu'ils sont le responsable du traitement.

Vous pouvez également à tout moment, accéder aux données vous concernant sur votre compte utilisateur et les modifier ;

En cas de demande de suppression des données vous concernant et/ou de clôture de votre compte, nous pourrions toutefois les conserver dans nos archives comme indiqué au paragraphe « Conservation des informations » ci-dessus.

Les informations vous concernant étant nécessaires à la fourniture des Services, toute demande de suppression de vos données sera susceptible de mettre fin à la fourniture des Services.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

\* \* \*

A jour au 31/10/2024