

# Politique de Protection des Données Personnelles

de la solution Qare

Toute utilisation des Services de la Solution Qare est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Conditions Générales d'Utilisation et des Conditions générales de vente.



**Les services QARE (« Services ») sont proposés via une application mobile et une plateforme accessible sur internet (« Solution ») à destination de toute personne intéressée (les « Utilisateurs »).**

Le site internet [www.qare.fr](http://www.qare.fr) et l'application mobile QARE sont édités par la société QARE société par actions simplifiée dont le siège social est situé 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 823 634 910 (« QARE »).

**La mise en œuvre des Services accessibles via la Solution nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens du 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 (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (« Loi I&L ») ci-après ensemble désignés la « Règlementation ».**

La présente politique de protection des données personnelles (la « Politique de protection des données personnelles ») a pour objet d'informer les Utilisateurs de la manière dont leurs données à caractère personnel (ci-après « Données ») sont collectées et traitées dans le cadre de la mise en œuvre des Services.

**En utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données et l'avoir acceptée ainsi que la Notice d'information-consentement accessible à l'adresse : <https://cdn.qare.fr/notice.pdf>**

Les termes commençant par une majuscule et non définis dans la Politique de confidentialité ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales d'utilisation : <https://cdn.qare.fr/CGUV.pdf>

## Qui sont les responsables de traitement des Données des Utilisateurs ?

**QARE est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs de la Solution QARE au titre de la création de leur Compte personnel et de l'utilisation de la Solution et des Services.

Les Services comprennent également des fonctionnalités permettant aux Utilisateurs Médecins téléconsultants et aux Utilisateurs Professionnels d'accéder aux Données de l'Utilisateur Patient et/ou de collecter des Données directement auprès des Utilisateurs Patients et dans ce cadre l'Utilisateur Patient est informé que :

- **Chaque Médecin téléconsultant libéral est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre de la gestion de la prise de rendez-vous et de la délivrance du Service de téléconsultation ;
- **Chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre de la gestion de la prise de rendez-vous et de la délivrance du Service de téléconsultation ;

- **Chaque Professionnel est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre de la gestion de la prise de rendez-vous et de la délivrance du Service de conseil en ligne ;
- **QARE intervient pour le compte du Médecin téléconsultant, du Centre de santé, de la structure de soin ou du Professionnel en qualité de sous-traitant** dans le respect des dispositions de l'article 28 du RGPD c'est-à-dire notamment sur instruction du responsable de traitement et dans le cadre de mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité du traitement.

## Pourquoi QARE collecte des Données des Utilisateurs ?

QARE utilise les Données des Utilisateurs principalement pour les finalités suivantes :

- La création d'un Compte personnel, l'utilisation de la Solution et la fourniture des Services respectivement par chaque Médecin téléconsultant libéral, par tout Centre de santé ou toute Structure de soins, chaque Professionnel et par Qare, chacun pour ce qui les concerne,
- La gestion de la facturation et le cas échéant du paiement des Services ;
- La personnalisation des Services sélectionnés par l'Utilisateur ;
- La prévention et la gestion de la fraude ;
- L'évaluation de la satisfaction des Utilisateurs au titre de l'utilisation des Services ;
- L'amélioration de l'utilisation des Services et de la Solution ;
- L'envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé ;
- La réalisation d'actions de prospection commerciale conformes aux dispositions légales et réglementaires ;
- L'envoi de questionnaires, ou de proposition de participer à toute forme d'étude, enquête et recherche en lien avec les Services.

Les Données des Utilisateurs seront également susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat de l'Utilisateur, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités requises auprès de la CNIL lorsqu'elles sont applicables.

Les Données des Utilisateurs pourront également faire l'objet d'une **réutilisation sous la responsabilité de chercheurs 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 patients** : l'Utilisateur sera régulièrement informé de chaque étude qui sera mise en œuvre à partir de ses Données et pourra s'y opposer s'il le souhaite.

La rubrique Protection des données personnelles de la Solution sera ainsi régulièrement mise à jour et l'Utilisateur sera régulièrement invité à la consulter, afin de prendre connaissance de toutes les études engagées par des chercheurs à partir de la réutilisation des Données collectées par QARE.

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

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

Le traitement des Données de l'Utilisateur est nécessaire pour répondre à ces finalités. A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur ne pourra créer de Compte personnel via la Solution ni utiliser ou souscrire à ses Services.

## Sur quelle base légale les Données des Utilisateurs sont-elles collectées ?

La base légale des traitements des Données des Utilisateurs est ainsi définie :

Responsable de traitement	Finalité	Base légale
Qare	Création d'un Compte personnel, l'utilisation de la Solution et la fourniture des Services	Exécution des Conditions générales d'utilisation
	Personnalisation des Services	Intérêt légitime
	Génération de statistiques	Intérêt légitime
	Evaluation de la satisfaction	Intérêt légitime
	Prévention et gestion de la fraude	Intérêt légitime
	Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé <u>par QARE</u> (notamment prospection commerciale)	Consentement
	Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé <u>par des tiers</u>	

Médecin téléconsultant libéral	Fourniture du Service de téléconsultation	Exécution des Conditions Générales de vente
Centre de santé		Et
Structure de soins		consentement exprès de l'Utilisateur Patient à bénéficier d'un acte de télémedecine
Professionnel	Fourniture du Service de conseil en ligne	Exécution des Conditions Générales de vente

## Quelles catégories et quels types de Données sont collectées ?

Les Données collectées par QARE sont :

- les Données administratives de l'Utilisateur (nom, prénom, date de naissance, téléphone, mail),
- les Données administratives des proches bénéficiaires rattachés au Compte personnel de l'Utilisateur Patient,
- les Données de connexion de l'Utilisateur,
- avec son consentement, les Données de santé de l'Utilisateur Patient (spécialité du praticien, motif du rendez-vous, consultations antérieures, historique des rendez-vous),
- les Données de paiement de l'Utilisateur.

A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur Patient ne pourra souscrire à des Services, créer un Compte personnel via la Solution Qare.

Le consentement exprès de l'Utilisateur Patient à la collecte et au traitement de ses Données de santé est donné au stade de l'activation de son Compte personnel. En particulier, son attention a été spécifiquement attirée sur la sensibilité des Données de santé qu'il renseigne dans le cadre de l'accès aux Services de la Solution, et des droits dont il dispose à ce titre.

Les Données de santé des Utilisateurs Patients sont traitées par les Utilisateurs Médecins téléconsultants en application de l'article 9.2.h du RGPD dans le cadre de leur prise en charge sanitaire.

Les Données de santé des Utilisateurs Patients sont traitées par les Utilisateurs Professionnels en application de l'article 9.2.a du RGPD en vertu de leur consentement exprès.

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 susceptibles d'être collectées et traitées dans le cadre de certains Services de la Solution, et à ce titre sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé 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.

L'Utilisateur est informé que l'hébergeur agréé de Données de santé est OVH Healthcare, hébergeur disposant de l'agrément délivré par le Ministre en charge de la santé en application des dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

En aucun cas les Données de santé des Utilisateurs ne peuvent être collectées par Qare aux fins d'adresser aux Utilisateurs des informations relatives à la santé ou des actions de prospection commerciale.

## A qui sont destinées les Données collectées ?

**Les Données des Utilisateurs sont destinées :**

- Aux membres du personnel de QARE, spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres du personnel des prestataires techniques spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions uniquement à des fins de gestion technique des Comptes personnels ;
- Aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé/certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés par la loi.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical, les **informations concernant la santé les Utilisateurs Patients sont destinées exclusivement** :

- Aux Médecins téléconsultants et aux Professionnels choisis par l'Utilisateur Patient pour lui délivrer un Service ;
- Aux Utilisateurs Professionnels de santé, spécifiquement habilités dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres de l'équipe de soins de l'Utilisateur Patient au sens des dispositions légales et réglementaires applicables\* ;
- Le cas échéant et avec son consentement, au médecin traitant déclaré par l'Utilisateur Patient.

**Les Données des Utilisateurs Médecins téléconsultants et des Utilisateurs Professionnels** sont destinés à QARE et aux Utilisateurs Patients, pour les besoins de la mise en œuvre des Services.

Les Responsables de traitement garantissent chacun pour ce qui les concerne que les Données de l'Utilisateur Patient ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord.

*\*L'Utilisateur Patient reconnaît que l'ensemble des Médecins téléconsultants, exerçant à titre libéral ou au sein d'un Centre de santé ou d'une Structure de soins et des Professionnels désignés par l'Utilisateur Patient pour lui délivrer les Services qui l'intéresse, constitue son équipe de soins au sein du Code de la santé publique, et à ce titre les a autorisé à accéder et à partager les Données de santé le concernant produites dans le cadre des Services chaque fois que les Médecins téléconsultants et les Professionnels estimeront, sous leur responsabilité, qu'ils interviennent afin de coordonner ou d'améliorer la prise en charge de l'Utilisateur du Patient, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et ce en utilisant les seules données strictement nécessaires.*

## Combien de temps sont conservées les Données de l'Utilisateur ?

L'Utilisateur est informé que ses Données à caractère personnel sont conservées par QARE pendant toute la durée de la relation contractuelle avec la QARE. Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des Données statistiques non identifiantes sont conservées.

L'Utilisateur Patient est informé que ses Données sont conservées par le Médecin téléconsultant, chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins ou chaque Professionnel pendant toute la durée de la relation contractuelle qui la lie à son praticien ou à sa structure de soin. Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des Données statistiques non identifiantes sont conservées.

## Quels sont les droits de l'Utilisateur au regard de l'utilisation de ses Données ?

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur est titulaire d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression des Données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer :

- Après du Délégué à la Protection des Données (DPO) de QARE spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : [contact@qare.io](mailto:contact@qare.io).
- Après du Médecin téléconsultant lui ayant délivré le Service de téléconsultation,
- Après du Professionnel lui ayant délivré le Service de conseil en ligne,
- Après du médecin de l'hébergeur agréé/certifié de données de santé spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante

L'Utilisateur est également titulaire des droits suivants qu'il exerce suivant les mêmes modalités :

- Un droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;

- Un droit de solliciter une limitation du traitement des Données le concernant ;
- Un droit d'opposition au regard du traitement des données personnelles le concernant ;
- Un droit à la portabilité des Données dont le traitement est fondé sur le consentement ou l'exécution des CGUV ;
- Un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

L'Utilisateur Patient reconnaît qu'il peut, à tout moment, retirer son consentement et s'opposer au traitement de ses Données en demandant la clôture de son Compte personnel suivant les mêmes modalités.

L'Utilisateur Patient dispose également du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses Données après son décès qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL, et de directives particulières, concernant les traitements de Données mentionnées par ces directives, qui peuvent être enregistrées auprès de QARE à l'adresse susmentionnée et qui font l'objet de son consentement spécifique à ce titre.

## Comment l'Utilisateur peut-il exprimer ses choix sur l'usage de ses Données ?

- **S'agissant du consentement de l'Utilisateur Patient sur ses Données de santé**

Au stade de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur Patient est invité à prendre connaissance de la notice d'information (<https://cdn.qare.fr/notice.pdf>) et à consentir expressément à la collecte et au traitement de ses Données de santé par le biais d'une case à cocher qui matérialisera son consentement exprès, actif et non équivoque.

Ce consentement est dématérialisé, c'est-à-dire qu'il n'est pas conservé sous la forme d'un document papier, mais il est conservé dans un système informatique par un système de traçabilité fiable et sécurisé.

Le consentement peut être retiré à tout moment par l'Utilisateur. Ce retrait ne portera pas atteinte à la licéité des traitements réalisés antérieurement au retrait de son consentement mais dans ce cas, il ne pourra plus bénéficier des Services et utiliser la Solution.

- **S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur au traitement de ses Données à des fins d'études**

Afin d'informer l'Utilisateur de la mise à jour de la rubrique Protection des données personnelles (<https://cdn.qare.fr/donnees.pdf>), QARE adressera une notification technique par mail/SMS, et l'Utilisateur pourra prendre connaissance des informations relatives aux études en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel.

L'Utilisateur pourra aisément s'opposer au traitement de ses Données pour chaque étude ainsi portée à sa connaissance en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel ou selon son choix en s'adressant au **Délégué à la Protection des Données de QARE : [dpo@qare.io](mailto:dpo@qare.io)**



**L'Utilisateur pourra également s'opposer à l'envoi de ces notifications** en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel ou selon son choix en adressant au **Délégué à la Protection des Données de QARE : [dpo@qare.io](mailto:dpo@qare.io)**

- **S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur à la réception de e-mail/sms d'information sur les Services et/ou de prospection commerciale**

De manière générale, l'Utilisateur pourra s'opposer à tout envoi d'information sur les Services ou toute action de prospection commerciale adressée par QARE, en activant le lien figurant au sein de chacun des e-mails qui pourraient lui être adressé à cette fin ou en répondant au SMS qui a été adressé en indiquant «STOP».

- **S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur à l'hébergement de ses Données de santé auprès d'un hébergeur agréé de données de santé**

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'opposition à l'hébergement des Données le concernant par un hébergeur tiers, qu'il peut exercer auprès de chaque Responsable de traitement et notamment auprès du service dédié de QARE :

- par courrier à l'adresse [dpo@qare.io](mailto:dpo@qare.io) (délégué à la protection des données de QARE)
- par courrier postal à QARE, Service juridique, 10 rue de Penthièvre, 75008 PARIS.

## Qu'en est-il des Données des Utilisateurs mineurs ?

Les Utilisateurs Patients 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 garanti 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 Utilisateurs Patients mineurs déclarés en qualité de bénéficiaires et 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.

## Quels cookies de l'Utilisateur sont utilisés ?

Il y est fait usage de cookies à l'exclusion du Service de téléconsultation ou du Service de conseil en ligne.

Un cookie est un petit fichier alphanumérique qui est déposé dans le terminal de l'ordinateur de l'Utilisateur, lors de sa connexion à la Solution, après son consentement exprès à ce titre.

Les cookies utilisés dans le cadre de la Solution ont pour finalité exclusive :

- d'améliorer la navigation au sein de la Solution afin de pouvoir en utiliser les différentes fonctionnalités, et notamment l'identification et l'accès au Compte personnel ;
- d'établir des statistiques d'usage des divers éléments composant la Solution (rubriques et contenus visités, parcours, date et heure de consultation...)

A ce titre, un bandeau d'information s'affiche lors de la connexion de l'Utilisateur à la Solution, afin de l'informer préalablement au dépôt de ces cookies :

- des finalités précises des cookies utilisés ;
- de son droit d'accès aux données collectées ;
- de la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies pour l'analyse de sa navigation, et du fait que la poursuite de la navigation vaut accord au dépôt de cookies sur son terminal ;
- des modalités lui permettant de changer les paramètres (paramétrage interne, opposition au traçage, ou encore paramétrage du navigateur), au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Via le bandeau, l'Utilisateur est invité à exprimer son consentement au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Le dépôt de cookies réalisé dans le cadre de l'utilisation de la Solution ne permet pas d'identifier l'Utilisateur personnellement mais il enregistre des informations relatives à la navigation de son terminal au sein de la Solution que QARE pourra lire lors des visites ultérieures de l'Utilisateur au sein de la Solution.

Les informations collectées sont à l'usage exclusif de QARE ou de ses prestataires techniques, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers.