

Charte de Protection des Données Personnelles

Dans le cadre de ses activités, Santéclair traite des Données personnelles. La collecte de ces Données personnelles s'effectue notamment via nos sites internet, sur Mysantéclair (version web et application mobile), par téléphone, par courrier ou par voie électronique (emails, formulaires de contact, messages sur les réseaux sociaux, etc.).

Nous accordons une grande importance au respect de votre vie privée et nous nous engageons à respecter la réglementation française et européenne applicable, en particulier la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi informatique et libertés ») et le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (« RGPD »).

Santéclair dispose d'une équipe en charge de la protection de vos Données personnelles composée d'une déléguée à la protection des données déclarée auprès de la CNIL, d'une responsable de la sécurité des systèmes d'information, d'un service juridique et d'un service informatique formés à la protection des Données personnelles.

Cette charte (« Charte ») est destinée à vous informer sur la façon dont nous traitons vos Données personnelles et vous est applicable lorsque Santéclair traite des Données personnelles vous concernant, par exemple :

- si vous êtes couvert par un contrat (tel qu'un contrat de complémentaire santé) auprès d'une société cliente de Santéclair et que vous bénéficiez et utilisez des services proposés par Santéclair ;
- si vous êtes un professionnel de la santé ou salarié d'un professionnel de la santé, partenaire ou non de Santéclair ;
- si vous naviguez sur nos sites internet ;
- si vous répondez à une de nos offres d'emploi ou si vous nous envoyez une candidature spontanée ;
- si vous contactez nos services par téléphone, formulaire sur nos sites internet, email ou via les réseaux sociaux ;
- si vous êtes salarié, collaborateur ou représentant légal d'un de nos clients (ou de son délégué/gestionnaire/agent), d'un de nos partenaires commerciaux, fournisseurs ou prestataires ou si vous êtes un de nos prestataires exerçant en nom propre.

Santéclair propose par ailleurs le service de tiers-payant TP+® (permettant aux Bénéficiaires de ne pas avancer les frais auprès des professionnels de santé n'étant pas partenaires d'un Réseau de soins mais étant conventionnés au Service TP+®). Les informations relatives aux traitements de Données personnelles dans le cadre de ce service ne sont pas décrites dans cette Charte mais sur le site internet tpplus.fr, onglet « vie privée ».

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné à l'article « Définitions » de cette Charte.

1. Définitions

Bénéficiaire(s) : toute personne ayant souscrit un contrat (par exemple un contrat de complémentaire santé) auprès d'une société cliente de Santéclair, ou ses ayant-droit (par exemple son conjoint ou ses enfants à charge) et bénéficiant des services proposés par Santéclair.

Donnée(s) personnelle(s) ou Données : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Dirigeant : représentant légal de l'Entreprise, ou l'un de ses représentants légaux le cas échéant, souhaitant conventionner un ou plusieurs des Établissements de l'Entreprise à un Réseau de soins

Entreprise : personne physique ou morale exerçant, sous forme commerciale, libérale, mutualiste, associative ou hospitalière, une activité de commerce de détail d'articles médicaux et orthopédiques en magasin spécialisé, limité à l'audioprothèse, et/ou de pratique dentaire/chiropraxie/ostéopathie/diététique et/ou de commerce de détail d'optique, au sein d'au moins un Établissement, pouvant créer un espace de conventionnement.

Établissement : lieu d'exercice de l'/des activité(s) de l'Entreprise, en présence et sous la responsabilité d'un Professionnel de santé au titre de cette/ces activité(s).

Réseau(x) de soins : réseaux de professionnels de la santé partenaires de Santéclair (optique, omnipratique dentaire, audition, chiropraxie, ostéopathie, diététique).

Responsable de Traitement : personne, service ou organisme qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement de Données personnelles.

Sous-traitant : personne, service ou organisme qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable de Traitement, selon ses instructions.

Traitement(s) : opération ou ensemble organisé d'opérations effectuée(s) sur des Données personnelles (par exemple leur collecte, structuration, conservation, modification, communication, etc.).

2. Qui est Responsable du Traitement de vos Données personnelles ?

De manière générale, Santéclair est Responsable des Traitements de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre de son activité et des services qu'elle propose, ce qui signifie que c'est Santéclair qui détermine comment et pourquoi vos Données personnelles sont traitées.

En revanche, Santéclair traite certaines Données personnelles des Bénéficiaires **pour le compte de ses clients**, notamment des organismes complémentaires d'assurance maladie (qui sont alors Responsables des Traitements de vos Données personnelles), dans les cas particuliers :

- du service d'analyse de devis des Bénéficiaires (réalisé par un conseiller Santéclair ou via une application digitale) ;
- du service de tiers-payant au sein des Réseaux de soins.

Santéclair est dans ces cas Sous-traitant de ses clients.

3. Traitements des Données personnelles des Bénéficiaires

3.1 Traitements pour lesquels Santéclair est Sous-traitant de votre organisme complémentaire d'assurance maladie

Pourquoi traitons-nous vos Données personnelles ?	Quelles Données personnelles traitons-nous ?	Qu'est ce qui nous autorise à traiter vos Données personnelles (base légale) ?	Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?
<p>Dans le cadre du service d'analyse de devis : pour estimer le remboursement prévu par votre contrat de complémentaire santé, calculer la somme pouvant rester à votre charge et pour vous restituer ces informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vos Données d'identification et de contact Les garanties prévues par votre contrat de complémentaire santé Les Données de santé figurant sur votre devis (corrections visuelles, plan de traitement dentaire, codes LPP ou CCAM, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> L'exécution de votre contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie* 	<p>3 ans</p>
<p>Dans le cadre du service de tiers-payant : pour délivrer un accord de prise en charge à la suite de la demande de prise en charge transmise par votre professionnel de la santé ou pour traiter une demande de remboursement électronique et permettre son paiement par votre organisme complémentaire d'assurance maladie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vos Données d'identification et de contact Les garanties prévues par votre contrat de complémentaire santé Les Données de santé transmises par votre professionnel de la santé dans le dossier de tiers-payant (corrections visuelles, codes LPP ou CCAM, plan de traitement dentaire, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Pour les Données de santé : les articles 9.2 b) du RGPD et 65 3° de la Loi informatique et libertés* 	<p>5 ans</p>

* Article 6 1. du RGPD : « Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie : [...] b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci »

***Article 9 2. b) du RGPD : « le traitement est nécessaire aux fins de l'exécution des obligations et de l'exercice des droits propres au responsable du traitement ou à la personne concernée en matière de droit du travail, de la sécurité sociale et de la protection sociale, dans la mesure où ce traitement est autorisé par le droit de l'Union, par le droit d'un État membre ou par une convention collective conclue en vertu du droit d'un État membre qui prévoit des garanties appropriées pour les droits fondamentaux et les intérêts de la personne concernée »*

Article 65 3° de la Loi informatique et libertés : « Les traitements mis en œuvre aux fins d'assurer le service des prestations ou le contrôle par les organismes chargés de la gestion d'un régime de base d'assurance maladie ainsi que la prise en charge des prestations par les organismes d'assurance maladie complémentaire »

Selon les cas, ces Données personnelles nous sont transmises :

- directement par vous (par exemple lorsque vous nous transmettez votre devis pour analyse) ;
- par le Responsable du Traitement ou par son délégataire de gestion (par exemple votre organisme complémentaire d'assurance maladie, qui nous transmet les garanties de votre contrat complémentaire santé et vos données d'identification ou qui nous envoie, à votre demande, votre devis pour analyse) ;
- par votre professionnel de la santé (par exemple lorsqu'il réalise une demande de tiers-payant ou qu'il nous adresse, à votre demande, un devis pour analyse).

3.2 Traitements pour lesquels Santéclair est Responsable du Traitement

Pourquoi traitons-nous vos Données personnelles ?	Quelles Données personnelles traitons-nous ?	Qu'est ce qui nous autorise à traiter vos Données personnelles (base légale) ?	Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?
<p>Vous permettre de créer, d'utiliser et de gérer votre compte Mysantéclair</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Le mot de passe que vous avez choisi lors de la création du compte (auquel nous n'avons pas accès en clair) • Les Données d'utilisation du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Les Conditions Générales d'Utilisation de Mysantéclair • Notre intérêt légitime à améliorer votre expérience utilisateur 	<p>Durée de vie de votre compte Mysantéclair</p>
<p>Vous permettre d'accéder à des services digitaux dans le domaine de la santé, délivrés par des sociétés partenaires de Santéclair (par exemple la téléconsultation, le coaching nutrition et sommeil, le deuxième avis médical, etc.) Permettre à ces sociétés partenaires de vous identifier en tant que Bénéficiaire des services Santéclair et de facturer le service à Santéclair le cas échéant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie • Pour les données de santé (pour certains services) : votre consentement • Pour la facturation du service à Santéclair : notre intérêt légitime à vérifier que le service a été consommé par un Bénéficiaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de vie de votre compte Mysantéclair • Un an pour certaines Données
<p>Vous permettre d'accéder rapidement à un rendez-vous, auprès d'un de nos centres partenaires en ophtalmologie, chirurgie réfractive, orthodontie invisible par aligneurs ou implantologie orale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • La date et l'heure du rendez-vous choisi 	<p>Le contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie</p>	<p>1 an</p>

<p>Vous permettre de bénéficier, à un tarif préférentiel, d'une téléconsultation auprès d'un médecin ORL, depuis les locaux d'un de nos centres auditifs partenaires (service interrompu aujourd'hui) Permettre la facturation de la téléconsultation à Santéclair, par le centre de santé partenaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Les informations relatives au rendez-vous (date et heure, réalisation ou non de la téléconsultation, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie • Notre intérêt légitime à contrôler la facturation 	<p>5 ans</p>
<p>Faciliter votre accès aux soins en vous informant sur les services ou avantages Santéclair (notamment par email), de façon personnalisée ou non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Les Données d'utilisation du service (consommation des services Santéclair, historique de vos appels auprès de notre plateforme, etc.) 	<p>Votre consentement</p>	<p>2 ans</p>
<p>Vous permettre de recevoir de l'information par email dans le cadre de votre inscription à un programme d'accompagnement personnalisé (par exemple en optique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Vos Données de santé (par exemple votre correction optique, le type d'équipement, etc.) 	<p>Votre consentement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 mois pour les Données que vous avez saisies dans le formulaire d'inscription • 2 ans pour l'information selon laquelle vous vous êtes inscrit au programme
<p>Contrôler le respect de la réglementation et des contrats de partenariat et lutter contre la fraude au sein de nos Réseaux de soins dans le cadre du tiers-payant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Les Données liées à la prise en charge et à la facturation (taux de prise en charge par le régime obligatoire, corrections visuelles, plan de traitement dentaire, nature de l'acte, données figurant sur les bons de livraison et les factures, etc.) 	<p>Notre intérêt légitime à contrôler le respect de la réglementation et des contrats de partenariat par les professionnels de la santé partenaires de Santéclair et lutter contre la fraude au sein de nos Réseaux de soins et à assurer le respect d'obligations contractuelles et légales</p>	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale</p>

<p>Gérer et conserver une trace des appels téléphoniques ainsi que les actions de nos conseillers santé liées à ces appels</p> <p>Enregistrer certains appels téléphoniques afin de pouvoir évaluer et former nos salariés et améliorer la qualité du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Les Données liées à l'appel (date, heure, actions effectuées) • Votre voix, en cas d'enregistrement de l'appel 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie • Notre intérêt légitime à évaluer et former nos salariés ainsi qu'à améliorer la qualité du service 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ans • 3 mois pour les enregistrements des appels téléphoniques
<p>Traiter vos demandes d'information et réclamations formulées par email, messagerie des réseaux sociaux, par notre chatbot, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Les autres informations transmises dans le cadre de la réclamation ou de votre demande d'information (dont les Données de santé que vous saisissez, le cas échéant) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de complémentaire santé conclu entre vous (ou le souscripteur dont vous êtes l'ayant-droit) et votre organisme complémentaire d'assurance-maladie • Notre intérêt légitime à traiter les demandes d'information et les réclamations • Votre consentement lorsque vous nous envoyez directement des informations 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 ans • 6 mois pour les Données traitées dans le cadre du chatbot
<p>Réaliser des statistiques anonymes relatives notamment à l'utilisation de nos services, à la fréquentation de nos Réseaux de soins et piloter notre activité</p>	<p>Les informations en lien avec l'utilisation de nos services et plus largement toutes Données traitées dans le cadre d'autres traitements, nécessaires à la réalisation de ces statistiques</p>	<p>Notre intérêt légitime à réaliser des statistiques anonymes afin de piloter notre activité</p>	<p>Année en cours + 4 ans</p>
<p>Réaliser des enquêtes de satisfaction après utilisation de nos services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vos Données d'identification et de contact • Vos réponses aux enquêtes de satisfaction 	<p>Notre intérêt légitime à connaître votre de niveau de satisfaction et à améliorer nos services</p>	<p>6 mois</p>

Selon les cas, ces Données personnelles nous sont transmises :

- directement par vous (par exemple lorsque vous nous fournissez votre adresse email et choisissez votre mot de passe pour la création de votre compte Mysantéclair, lorsque vous complétez votre demande d'inscription à un programme d'accompagnement personnalisé, lorsque vous faites une réclamation auprès de nos services ou que vous exercez vos droits en lien avec la protection des Données personnelles, etc.) ;
- par un tiers, tel que votre organisme complémentaire d'assurance maladie, lorsque vous vous rendez sur Mysantéclair depuis l'espace adhérent de votre complémentaire santé (pour la vérification de vos droits) ou par nos partenaires dans le cadre des services digitaux ou du service téléconsultation auprès d'un médecin ORL (par exemple pour la vérification de la facturation) ;
- par des procédés de collecte automatisés sur nos sites internet.

4. Traitements des Données personnelles des professionnels de la santé et de leurs salariés

4.1 Données des partenaires d'un Réseau de soins

Dans le cadre de nos partenariats, nous traitons les Données personnelles de nos partenaires et de leurs salariés.

Pourquoi traitons-nous vos Données personnelles ?	Quelles Données personnelles traitons-nous ?	Qu'est ce qui nous autorise à traiter vos Données personnelles ?	Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?
<p>Traiter les candidatures à un Réseau de soins et opérer les contrôles nécessaires à leur traitement (par exemple : vérifier l'état administratif de l'Entreprise, l'authenticité de la pièce d'identité du Dirigeant, etc.)</p> <p>Répertorier les informations relatives aux Entreprises candidates retenues</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les Données d'identification et de contact du Dirigeant de l'Entreprise candidate ainsi que celles des salariés de l'Entreprise le cas échéant • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise candidate et de son/ses Établissements • Les Données relatives à la formation et à la vie professionnelle du(des) professionnel(s) de la santé exerçant au sein de l'Entreprise candidate 	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures précontractuelles nécessaires à la conclusion du contrat de partenariat • Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise et Santéclair le cas échéant • Notre intérêt légitime à traiter les Données personnelles des salariés de l'Entreprise candidate pour évaluer sa candidature 	<ul style="list-style-type: none"> • Durée du contrat de partenariat majorée du délai de prescription légale • Dans le cadre d'une candidature, les Données des salariés de l'Entreprise candidate sont conservées pendant le temps de traitement de la candidature puis archivées, pendant le délai de prescription légale
<p>Gérer les dossiers de tiers-payant et leur facturation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement à l'origine de la demande de tiers-payant • Les Données d'identification et de contact du Dirigeant et des salariés de l'Entreprise • Les coordonnées bancaires de l'Entreprise • Les informations figurant sur les demandes de tiers-payant et leurs caractéristiques (date et heure, etc.) 	<p>Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair</p>	<p>5 ans</p>

<p>Contrôler les informations transmises dans le cadre du tiers-payant par les Entreprises partenaires d'un Réseau de soins, contrôler le respect de la réglementation et des obligations contractuelles et lutter contre la fraude, le cas échéant au moyen d'un profilage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement à l'origine de la demande de tiers-payant • Les Données relatives à l'activité de l'Entreprise dans le cadre du partenariat • Les informations figurant sur les demandes de tiers-payant et leurs caractéristiques (date et heure, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair • Notre intérêt légitime à traiter les données des salariés de l'Entreprise partenaire pour lutter contre la fraude, le cas échéant 	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale</p>
<p>Permettre aux Entreprises partenaires de nos Réseaux de soins d'utiliser les espaces web mis à leur disposition (notamment pour effectuer les demandes de tiers-payant) et de gérer leur compte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement concerné • Le mot de passe choisi lors de la création du compte (auquel Santéclair n'a pas accès en clair) • Les Données d'utilisation du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Les Conditions Générales d'Utilisation de l'espace des espaces professionnels • Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair 	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale</p>
<p>Communiquer aux Entreprises partenaires de nos Réseaux de soins des indicateurs d'activité dans le cadre du partenariat (chiffre d'affaires, volume de prise en charge, etc.), et toute information nécessaire dans le cadre du partenariat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les Données relatives à l'activité de l'Entreprise dans le cadre du partenariat (chiffre d'affaires, volume de prises en charge, etc.) 	<p>Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair</p>	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale</p>
<p>Communiquer avec les Entreprises partenaires de nos Réseaux de soins dans le cadre du partenariat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les informations échangées lors de ces correspondances 	<p>Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair</p>	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale</p>

<p>Informers les Bénéficiaires et les orienter vers les partenaires de nos Réseaux de soins (certaines données sont accessibles aux Bénéficiaires sur Mysantéclair ou par téléphone auprès d'un conseiller afin qu'ils puissent trouver un partenaire proche de chez eux)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les informations figurant sur la fiche du partenaire sur Mysantéclair (par exemple l'année de diplôme, les pratiques exercées, les services proposés, etc.) 	<p>Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair</p>	<p>Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale (les données ne sont transmises aux Bénéficiaires que lorsque le contrat de partenariat est en cours)</p>
<p>Gérer et conserver une trace des appels téléphoniques avec les partenaires de nos Réseaux de soins ainsi que les actions de nos conseillers liées à ces appels Enregistrer certains appels téléphoniques afin de pouvoir évaluer et former nos salariés et améliorer la qualité du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les Données liées à l'appel (date, heure, actions effectuées) • La voix de la personne physique concernée, en cas d'enregistrement de l'appel (conservé pendant 3 mois maximum) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair • Notre intérêt légitime à évaluer et former nos salariés ainsi qu'à améliorer la qualité du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Durée du partenariat, majorée du délai de prescription légale • 3 mois maximum pour les enregistrements téléphoniques
<p>Réaliser des statistiques anonymes liées à la fréquentation de nos Réseaux de soins, au volume de l'activité de tiers-payant, aux tarifs moyens pratiqués sur un territoire et à l'utilisation de nos services</p>	<p>Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement et plus largement toutes Données traitées dans le cadre d'autres Traitements, nécessaires à la réalisation de ces statistiques</p>	<p>Notre intérêt légitime à réaliser des statistiques anonymes afin de piloter notre activité</p>	<p>Année en cours + 4 ans</p>
<p>Réaliser des enquêtes de satisfaction après fréquentation des partenaires de nos Réseaux de soins par les Bénéficiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • La moyenne des notes attribuées par les Bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de partenariat conclu entre l'Entreprise partenaire et Santéclair • Notre intérêt légitime à connaître le niveau de satisfaction des Bénéficiaires et à améliorer nos services 	<p>6 mois</p>

<p>Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des partenaires de nos Réseaux de soins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les réponses données aux enquêtes 	<p>Notre intérêt légitime à connaître le niveau de satisfaction des partenaires de nos Réseaux de soins et à améliorer nos services</p>	<p>18 mois</p>
<p>Répondre aux demandes en lien avec la protection des Données personnelles (rectification, suppression des données, etc.) et traiter ces demandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les Données d'identification et de contact de la personne physique concernée • Les Données sur lesquelles porte la demande 	<p>Le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis</p>	<p>5 ans</p>

Selon les cas, ces Données personnelles nous sont transmises :

- directement par vous ou par votre employeur (par exemple lors d'une candidature à un Réseau de soin) ;
- par nos clients organismes complémentaires d'assurance maladie (par exemple lorsqu'ils nous demandent de contrôler un dossier de tiers-payant).

4.2 Données des professionnels de la santé non partenaires

Dans le cadre de nos activités, nous traitons les Données personnelles de professionnels de la santé non partenaires de Santéclair.

Pourquoi traitons-nous vos Données personnelles ?	Quelles Données personnelles traitons-nous ?	Qu'est ce qui nous autorise à traiter vos Données personnelles ?	Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?
Gérer les demandes de tiers-payant réalisées par les partenaires d'un Réseau de soins et leur facturation	Les Données d'identification du professionnel de santé prescripteur (pour les demandes de tiers-payant en optique et audition)	Notre intérêt légitime à traiter les Données personnelles des professionnels de santé prescripteurs pour traiter les demandes de tiers-payant en optique et en audition	5 ans
Analyser les devis des Bénéficiaires	Les Données d'identification du professionnel de la santé/de l'Entreprise à l'origine du devis (dans les domaines dentaire, optique, audition, chirurgie.)	Notre intérêt légitime à traiter ces Données personnelles pour analyser les devis des Bénéficiaires	3 ans
Contrôler les informations transmises dans le cadre du tiers-payant par les partenaires d'un Réseau de soins, contrôler le respect de la réglementation et de leurs obligations contractuelles et lutter contre la fraude	Les Données d'identification et de contact du professionnel de santé prescripteur (pour les demandes de tiers-payant en optique et audition)	Notre intérêt légitime à lutter contre la fraude	5 ans

<p>Proposer aux Bénéficiaires des annuaires de professionnels de la santé qualifiés, selon leur domaine, leur pratique ou leur spécialité (dentaire, médecines douces, médecine ou paramédecine, santé mentale) Les Données sont obtenues par exemple à partir des devis analysés par Santéclair, grâce à des partenariats avec des syndicats/associations professionnels/éditeurs d'annuaires, sur internet ou directement auprès du professionnel</p>	<p>Les Données d'identification, coordonnées, profession exercée et en fonction du domaine et de la disponibilité des informations : pratiques/spécialité, tarifs pratiqués, diplômes/formation, description, langues parlées, lien de prise de rendez-vous, publics visés, etc.)</p>	<p>Notre intérêt légitime à proposer aux Bénéficiaires des annuaires de professionnels de la santé et à les accompagner dans le système de santé</p>	<p>Durée de diffusion de l'annuaire</p>
<p>Proposer à des Entreprises de devenir partenaires d'un de nos Réseaux de soins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement et le domaine • Les informations relatives à l'Entreprise et à l'Établissement (enseigne, chiffre d'affaires, etc.) • La réponse à notre proposition 	<p>Notre intérêt légitime à prospector les Entreprises afin d'enrichir nos Réseaux de soins</p>	<p>Année en cours + 2 ans</p>
<p>Lorsque cela est possible, informer individuellement les personnes concernées des finalités et modalités de Traitement de leurs Données (par exemple par email)</p>	<p>Les Données d'identification et de contact</p>	<p>Le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis (obligation d'information des personnes concernées)</p>	<p>5 ans</p>

<p>Répondre aux demandes en lien avec la protection des Données personnelles (rectification, suppression des données, etc.) et traiter ces demandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées et identifiants de l'Entreprise et de l'Établissement • Les Données d'identification et de contact de la personne physique concernée • Les Données sur lesquelles porte la demande 	<p>Le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis</p>	<p>5 ans</p>
---	--	---	--------------

Selon les cas, les Données personnelles nous sont transmises :

- par les Bénéficiaires de nos services ou par les partenaires de nos Réseaux de soin (par exemple dans le cadre d'une analyse de devis ou d'un dossier de tiers-payant) ;
- par vous (par exemple lorsque vous exercez vos droits) ;
- par nos clients organismes complémentaires d'assurance maladie (par exemple lorsqu'ils nous demandent de contrôler un dossier de tiers-payant).

5. Traitements des Données personnelles des candidats à l'embauche, des salariés de nos partenaires commerciaux, fournisseurs/prestataires, clients, des prospects et plus globalement des internautes (Bénéficiaires ou non)

Dans le cadre du recrutement et de la gestion de nos relations commerciales, nous traitons les Données personnelles des candidats à l'embauche et des salariés de nos partenaires commerciaux, clients (et de leurs gestionnaires/délégués/agents le cas échéant), fournisseurs/prestataires.

Sur nos sites internet et réseaux sociaux, nous traitons également les Données personnelles des internautes.

Pourquoi traitons-nous vos Données personnelles ?	Quelles Données personnelles traitons-nous ?	Qu'est ce qui nous autorise à traiter vos Données personnelles (base légale) ?	Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?
<p>Gérer le recrutement (traiter les candidatures en réponse à une offre d'emploi ainsi que les candidatures spontanées) et constituer une CV-thèque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les Données d'identification et de contact du candidat • Les Données figurant dans son curriculum vitae (par exemple ses diplômes/formations, expérience professionnelle, loisirs, etc.) et dans tout document transmis dans le cadre du processus de recrutement (lettre de motivation, certifications, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'exécution de mesures précontractuelles (dans le cadre du traitement de la candidature) • Notre intérêt légitime à constituer une CV-thèque 	<p>Durée du processus de recrutement (en cas d'embauche, les Données sont ensuite conservées dans le cadre de la gestion du personnel) + 2 ans dans la CV-thèque (sauf opposition)</p>
<p>Gérer nos relations commerciales avec nos clients, partenaires commerciaux, fournisseurs/prestataires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les Données d'identification et de contact de leurs représentants et salariés • Le poste occupé, service de rattachement, etc. et plus globalement les Données nécessaires à la gestion de la relation commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat conclu entre Santéclair et les prestataires exerçant en nom propre • L'intérêt légitime de Santéclair à communiquer avec les salariés de ses clients, partenaires commerciaux, fournisseurs/prestataires pour gérer la relation commerciale 	<p>Durée de la relation commerciale majorée du délai de prescription légale</p>
<p>Gérer nos comptes sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) et interagir avec vous dans ce cadre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les Données rendues publiques par l'internaute sur les réseaux sociaux (nom/prénom ou pseudonyme, image de profil, etc.) • Les informations publiées par l'internaute sur nos pages (posts publics, réactions, mentions « j'aime », etc.) ou envoyées par message privé 	<p>Notre intérêt légitime à promouvoir nos services sur les réseaux sociaux et à interagir avec les internautes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de vie du compte du réseau social concerné • Un an pour les Données contenues dans les messages privés

<p>Promouvoir les services de Santéclair auprès de prospects professionnels (par exemple par email et/ou par téléphone)</p>	<p>Les Données d'identification et de contact des prospects (professionnels)</p>	<p>Notre intérêt légitime à promouvoir nos services auprès de prospects (professionnels)</p>	<p>2 ans</p>
<p>Analyser le trafic sur nos sites internet, réaliser des statistiques de fréquentation et optimiser leur performance, proposer un contenu adapté et une meilleure expérience de navigation</p>	<p>Certaines Données liées à la navigation sur nos sites internet (par exemple la date et l'heure de la visite, le nombre de pages consultées, la tranche d'âge, le navigateur utilisé, l'identifiant généré)</p>	<p>Votre consentement à l'utilisation de cookies et traceurs</p>	<p>Selon le cookie utilisé (informations disponibles en cliquant sur « paramétrer les cookies » puis « détails du fournisseur » sur le bandeau cookies)</p>
<p>Assurer la sécurité de nos sites internet et de notre système d'information, notamment en journalisant les évènements</p>	<p>Les Données des journaux (logs), par exemple : identifiants utilisateurs, activités du système, dates, heures et détails des évènements clés, enregistrements des tentatives d'accès, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre intérêt légitime à assurer la sécurité de nos sites internet et de notre système d'information • Le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis (article 32 du RGPD concernant les mesures de sécurité des Traitements de Données personnelles) 	<p>1 an</p>
<p>Répondre aux demandes en lien avec la protection des Données personnelles (rectification, opposition, suppression des données, etc.) et traiter ces demandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification et de contact • Les Données sur lesquelles porte la demande 	<p>Le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis</p>	<p>5 ans</p>

6. À qui transmettons-nous vos Données personnelles ?

En interne, vos Données personnelles sont accessibles uniquement aux salariés et prestataires (travaillant sur site) de Santéclair autorisés à traiter vos Données personnelles, dans la limite de leurs fonctions et missions.

En externe, nous ne transmettons vos Données personnelles qu'à des personnes autorisées à les recevoir, déterminées en fonction de leurs missions, dans le strict respect des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Vos Données personnelles peuvent, selon les cas, être transmises :

- dans le cadre des services d'analyse de devis et de tiers-payant :
 - à l'organisme complémentaire d'assurance maladie du Bénéficiaire (qui est alors Responsable des Traitements), pour la prise en charge des frais de santé,
 - au partenaire à l'origine du dossier de tiers-payant,
 - aux fabricants de verres ophtalmiques partenaires de Santéclair lorsque nous effectuons un contrôle dans le cadre d'une demande de tiers-payant concernant un équipement optique,
 - au comité déontologique de la centrale d'achat ou de la chaîne à laquelle adhère l'Entreprise partenaire d'un Réseau de soin (en cas de fraude)
 - au professionnel de santé prescripteur de votre équipement optique ou audioprothèse ;
- dans le cadre des services digitaux proposés aux Bénéficiaires : aux partenaires de Santéclair qui délivrent certains services digitaux (par exemple : la téléconsultation, le coaching sommeil, le coaching sportif, le deuxième avis médical, etc.) pour leur permettre de vérifier votre identité et que vous avez bien accès au service auquel vous souhaitez accéder – ces partenaires sont alors eux-mêmes Responsables des Traitements de Données qu'ils effectuent ;
- dans le cadre du traitement des candidatures à un Réseau de soins :
 - à nos Sous-traitants chargés de vérifier l'exactitude et la cohérence des informations transmises (par exemple : contrôle de l'authenticité de la pièce d'identité transmise, contrôle de l'état administratif de l'Entreprise et de l'Établissement, contrôle du relevé d'identité bancaire, etc.),
 - à nos prestataires de service de signature électronique ;
- plus globalement, à nos Sous-traitants lorsqu'ils ont besoin d'y avoir accès pour l'exercice de leurs missions (par exemple : pour l'envoi et l'affranchissement de courriers postaux, pour l'envoi de SMS, pour l'hébergement de certaines Données, pour la mise à disposition de certains logiciels, pour la réalisation des enquêtes de satisfaction, etc.) ainsi qu'à nos prestataires de service, pouvant être Responsable distinct du traitement. Santéclair impose à ses Sous-traitants de respecter la confidentialité des Données ;

- à nos avocats, experts, huissiers, aux membres et personnels des autorités de contrôle (CNIL, ACPR, etc.) et des juridictions compétentes le cas échéant.

7. Comment protégeons-nous vos Données personnelles ?

Santéclair met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité de vos Données personnelles et ainsi empêcher toute violation de Données.

Les salariés de Santéclair sont sensibilisés régulièrement à la protection des Données personnelles. Les formations suivies par nos collaborateurs sont adaptées à leurs missions et à leur niveau de responsabilités.

Lorsqu'un Traitement de Données personnelles est sensible, nous effectuons au préalable une analyse d'impact conformément à la réglementation.

Les Données personnelles sont hébergées sur nos serveurs situés en France et, dans certains cas, auprès de la société Microsoft (certifiée Hébergeur Données de Santé) sur des serveurs situés en Europe. Dans certains cas, les Données personnelles peuvent également être hébergées par nos Sous-traitants. En cas de transfert potentiel de vos Données personnelles en dehors de l'Union européenne, nous veillons à mettre en place des garanties appropriées pour assurer la protection de vos Données personnelles.

8. Utilisons-nous des Cookies sur nos sites internet ?

Un cookie ou traceur est un petit fichier informatique déposé et lu, par exemple lors de la consultation d'un site internet, quel que soit le type de terminal utilisé (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Les données enregistrées ne nous permettent pas de vous identifier directement mais nous permettent de nous assurer que le site fonctionne comme prévu et de vous faire bénéficier d'une expérience web personnalisée.

Nous utilisons des cookies internes et également des cookies tiers, qui sont des cookies d'un domaine différent de celui du site internet que vous consultez. Par exemple, des cookies peuvent être mis en place au sein de nos sites internet par nos partenaires.

Vous pouvez refuser de donner votre consentement et gérer vos préférences à partir du bandeau cookies qui s'affiche lorsque vous consultez nos sites internet. Certains cookies dits « fonctionnels » sont strictement nécessaires au fonctionnement du site internet et ne peuvent pas être désactivés, conformément à la réglementation, ils ne nécessitent pas votre consentement.

Une fois que vous avez accepté ou refusé les cookies, le bandeau cookies ne s'affiche plus pendant une certaine période. Vous pouvez modifier vos choix en accédant au paramétrage des cookies à tout instant en cliquant sur « Paramétrer les cookies » en bas des pages de nos sites internet.

9. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous disposez de plusieurs droits concernant les Traitements de vos Données personnelles :

- un droit d'accès (le droit de savoir de quelles Données personnelles vous concernant nous disposons) ;
- un droit de rectification (le droit de demander la rectification de vos Données personnelles lorsque celles-ci sont inexactes ou obsolètes : par exemple un changement d'adresse, de nom de famille, etc.) ;
- un droit d'opposition (le droit de vous opposer au Traitement de vos Données personnelles lorsque nous les traitons en raison de notre intérêt légitime à le faire ou pour faire de la prospection) ;
- un droit d'effacement ou « droit à l'oubli » (le droit de demander la suppression de vos Données personnelles, sauf dans certains cas, par exemple quand nous sommes légalement tenus de les conserver ou qu'elles sont nécessaires à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice) ;
- un droit à la limitation du Traitement (le droit de nous demander de geler l'utilisation de certaines de vos Données personnelles, par exemple lorsque vous considérez que le Traitement de ces Données est illicite ou que vous contestez leur exactitude) ;
- un droit à la portabilité des Données personnelles (le droit de recevoir les Données personnelles dans un format structuré lisible par ordinateur et/ou de demander leur transmission à un autre Responsable de Traitement, dans certains cas et lorsque cela est techniquement possible)
- un droit au retrait de votre consentement (le droit, lorsque vous avez donné votre consentement pour un Traitement déterminé, de retirer celui-ci, étant précisé que le retrait du consentement vaut seulement pour l'avenir) ;

- un droit d'obtenir une intervention humaine (le droit, pour les cas où nous aurions recours à une prise de décision automatisée, c'est-à-dire via un algorithme, de demander à ce qu'un être humain réexamine la situation ou vous explique la décision prise) ;
- un droit d'organiser le sort de vos Données personnelles après votre décès (le droit de donner des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos Données personnelles après votre décès).

Vous pouvez exercer ces droits :

- par courrier postal à : Santéclair – Données Personnelles

7 Mail Pablo Picasso
44046 NANTES Cedex 1

- par email à : donneespersonnelles@santeclair.fr

Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur vos droits Informatiques et Libertés (site internet de la CNIL).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Cliquez [ici](#) pour accéder au formulaire en ligne.

10. Modification de cette Charte

Cette Charte peut être amenée à être modifiée par Santéclair à tout moment en fonction du contexte légal et réglementaire. Nous vous conseillons ainsi de la consulter régulièrement afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour.

Date de mise à jour : 06/12/2022