CONVENTION DE SOUS-TRAITANCE RGPD

(article 28 du Règlement (UE) 2016/679)

PARTIES

CCM-ONLINE SRL (anciennement SPRL), dont le siège est établi Rue Couperin 12, 4100 Seraing, et le siège d'exploitation Route du Condroz 210b, 4120 Neupré, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0830.722.252 (TVA BE 0830.722.252), RPM Liège, division Liège, ci-après « **CCM-ONLINE** » ou « **le Sous-traitant** » ;

Le Client : tout médecin, cabinet ou société ayant souscrit un abonnement auprès de CCM-ONLINE, ci-après « **le Client** » ou « **le Responsable du traitement** ».

CCM-ONLINE et le Client sont ci-après désignés ensemble « les Parties » et séparément « une Partie ».

PRÉAMBULE

Le Client a souscrit auprès de CCM-ONLINE un abonnement de secrétariat téléphonique médical (le « **Contrat** »), régi par les conditions générales de CCM-ONLINE (les « **CGV** »). Dans ce cadre, CCM-ONLINE traite, pour le compte du Client, des données à caractère personnel, y compris des données susceptibles de révéler l'état de santé. Le Client est responsable du traitement et CCM-ONLINE est sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »). La présente convention est conclue en application de l'article 28 du RGPD. Elle est publiée sur le site de CCM-ONLINE et fait partie du Contrat. Elle remplace toute convention de sous-traitance ou clause RGPD antérieure conclue entre les Parties pour le même objet.

Les termes « responsable du traitement », « sous-traitant », « données à caractère personnel », « traitement », « personne concernée » et « violation de données » ont le sens que leur donne le RGPD. La « **Législation applicable** » désigne le RGPD, la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et toute autre disposition applicable en matière de protection des données et de secret professionnel.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 – OBJET, RÔLES ET DURÉE

1.1 CCM-ONLINE traite les données à caractère personnel décrites à l'Annexe 1 (les « **Données** ») pour le compte du Client, aux seules fins de l'exécution du Contrat. L'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, les types de Données, les catégories de personnes concernées et les durées de conservation figurent à l'Annexe 1.

1.2 Pour les Données, le Client est responsable du traitement et CCM-ONLINE est sous-traitant. Pour ses propres traitements (facturation, relation commerciale avec le Client, comptabilité, sécurité de ses systèmes), CCM-ONLINE agit en qualité de responsable de traitement distinct.

1.3 CCM-ONLINE ne traite pas les Données pour ses finalités propres. Elle peut produire des statistiques d'activité agrégées et anonymes ne permettant l'identification d'aucune personne.

1.4 La présente convention reste en vigueur tant que CCM-ONLINE traite des Données pour le compte du Client, soit pendant la durée du Contrat et jusqu'à la restitution ou la suppression des Données (article 6).

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DE CCM-ONLINE

2.1 **Instructions.** CCM-ONLINE traite les Données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts de Données vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf obligation légale à laquelle elle est soumise ; dans ce cas, elle en informe le Client avant le traitement, sauf interdiction légale. Si elle estime qu'une instruction constitue une violation de la Législation applicable, elle en informe immédiatement le Client et peut suspendre l'exécution de l'instruction concernée. Si le Client maintient, après en avoir été informé, une instruction manifestement contraire à la Législation applicable, CCM-ONLINE peut suspendre le service concerné ou résilier le Contrat aux torts du Client.

2.2 **Confidentialité.** CCM-ONLINE veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données (employés, opérateurs, indépendants, stagiaires) soient tenues par un engagement contractuel de confidentialité ou soumises à une obligation légale appropriée, y compris, le cas échéant, le secret professionnel. Elle limite l'accès aux Données aux personnes qui en ont besoin pour l'exécution du Contrat et tient à la disposition du Client la liste des catégories de personnes ayant accès aux Données, conformément à l'article 9 de la loi du 30 juillet 2018.

2.3 **Sécurité.** CCM-ONLINE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées décrites à l'Annexe 2 pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, compte tenu notamment du caractère sensible des données susceptibles de révéler l'état de santé (article 32 du RGPD). Elle peut faire évoluer ces mesures, pour autant que le niveau de sécurité global ne soit pas réduit. Conformément à l'article 7.1 des CGV, CCM-ONLINE est tenue d'une obligation de moyens et non de résultat : elle s'engage à mettre en œuvre les mesures appropriées, sans garantir l'absence de tout incident de sécurité. Le Client reconnaît que les mesures décrites à l'Annexe 2 constituent un niveau de sécurité approprié au regard de la nature des Données et des risques identifiés à la date de la présente convention.

2.4 **Droits des personnes concernées.** Compte tenu de la nature du traitement, CCM-ONLINE assiste le Client, par des mesures appropriées et dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Si elle reçoit directement une telle demande, elle la transmet au Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrables et ne répond pas elle-même à la personne, sauf instruction contraire du Client.

2.5 **Violation de données et assistance.** CCM-ONLINE notifie au Client toute violation de données affectant les Données dans les meilleurs délais et, en principe, au plus tard soixante-douze (72) heures après avoir constaté la violation, par courriel à l'adresse communiquée par le Client, avec, dans la mesure du possible : la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et de Données concernées, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées et un point de contact. Les informations peuvent être fournies de manière échelonnée. La notification à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées incombe au Client. CCM-ONLINE lui apporte, compte tenu des informations dont elle dispose, l'assistance raisonnablement nécessaire pour le respect des articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, violations, analyses d'impact, consultation préalable). Cette notification n'emporte aucune reconnaissance de faute ni de responsabilité de CCM-ONLINE.

2.6 **Délégué à la protection des données.** CCM-ONLINE a désigné un délégué à la protection des données, conformément à l'article 37 du RGPD. Il est joignable par courriel à l'adresse dpo@ccmonline.be ou par courrier adressé à CCM-ONLINE SRL, à l'attention du délégué à la protection des données, Route du Condroz 210b, 4120 Neupré. Il est le point de contact du Client pour toute question relative à la présente convention, au traitement des Données et à l'exercice des droits des personnes concernées. CCM-ONLINE informe le Client de tout changement de ces coordonnées.

ARTICLE 3 – SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

3.1 Le Client donne à CCM-ONLINE une autorisation écrite générale de recourir aux sous-traitants ultérieurs listés à l'Annexe 3 (les « **Sous-traitants ultérieurs** »).

3.2 CCM-ONLINE informe le Client de tout ajout ou remplacement d'un Sous-traitant ultérieur au moins trente (30) jours avant sa mise en œuvre, par courriel ou par toute autre voie écrite. Le Client peut s'opposer par écrit, pour des motifs raisonnables et motivés liés à la protection des Données, dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'information ; à défaut d'opposition dans ce délai, le Sous-traitant ultérieur est réputé autorisé. En cas d'opposition, les Parties se concertent de bonne foi. À défaut de solution dans un délai raisonnable, le Client peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité de rupture à charge de l'une ou l'autre Partie, nonobstant l'article 9 des CGV, pour la seule partie du service concernée ou pour le tout si elle ne peut être dissociée. En cas d'urgence (défaillance, cessation d'activité ou risque de sécurité affectant un Sous-traitant ultérieur), CCM-ONLINE peut le remplacer immédiatement par un prestataire offrant des garanties équivalentes, en informant le Client sans délai ; le droit d'opposition du Client s'exerce alors dans les quinze (15) jours de cette information.

3.3 CCM-ONLINE impose à chaque Sous-traitant ultérieur, par contrat écrit, les mêmes obligations de protection des données que celles de la présente convention, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et d'interdiction d'utiliser les Données à ses propres fins. Elle demeure pleinement responsable à l'égard du Client de l'exécution de ces obligations.

3.4 Sauf indication contraire à l'Annexe 3, les Données sont hébergées et traitées dans l'Espace économique européen. CCM-ONLINE ne transfère des Données vers un pays tiers ou une organisation internationale qu'à un Sous-traitant ultérieur listé à l'Annexe 3, dont le pays et le mécanisme de transfert au sens du chapitre V du RGPD y sont indiqués ; le Client donne son instruction en ce sens en acceptant la présente convention. Tout ajout suit la procédure de l'article 3.2.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Le Client donne à CCM-ONLINE des instructions documentées. La présente convention, le Contrat, la configuration du service convenue (consignes d'accueil, de transfert d'appels, d'agenda) et ses instructions écrites ultérieures constituent l'ensemble de ses instructions. Toute instruction supplémentaire entraînant des coûts ou une charge de travail disproportionnés peut faire l'objet d'un devis.

4.2 Le Client est seul responsable de la licéité du traitement, de la détermination des finalités et des moyens, du choix de la base de licéité (article 6 du RGPD) et de la condition de traitement des données de santé (article 9 du RGPD). CCM-ONLINE n'est pas tenue de vérifier la licéité du traitement ni la validité des instructions du Client, sans préjudice de l'article 2.1.

4.3 Le Client informe les patients conformément aux articles 12 à 14 du RGPD, y compris du recours à un secrétariat téléphonique externalisé, de l'enregistrement des appels, de leur transcription et de l'usage d'outils d'assistance automatisée. Le message d'accueil et/ou la politique de confidentialité du Client contiennent cette information ; CCM-ONLINE peut fournir un texte type.

4.4 Le Client garantit CCM-ONLINE contre toute réclamation de tiers résultant d'une instruction illicite du Client ou d'un manquement du Client à ses obligations de responsable du traitement, dans la mesure permise par la loi et sous réserve de l'article 7.

ARTICLE 5 – AUDIT ET ASSISTANCE

5.1 CCM-ONLINE permet la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou par un auditeur indépendant mandaté par lui, tenu à la confidentialité et qui n'est pas un concurrent de CCM-ONLINE. CCM-ONLINE peut préalablement proposer la communication de documents (politiques, rapports, attestations) ; l'audit sur site n'a lieu que si ces éléments ne permettent pas de démontrer le respect de la présente convention, ou en cas d'incident grave ou de demande d'une autorité de contrôle. Sauf incident grave ou demande d'une autorité de contrôle, l'audit est limité à un (1) par année civile, notifié par écrit au moins trente (30) jours à l'avance, mené pendant les heures ouvrables, sans perturber le service ni compromettre la sécurité ou la confidentialité des données et informations des autres clients de CCM-ONLINE, ni les informations couvertes par le secret des affaires, et pour une durée raisonnable. Les frais de l'audit, y compris le temps raisonnablement consacré par CCM-ONLINE, sont à charge du Client, sauf si l'audit révèle un manquement grave de CCM-ONLINE.

5.2 Toute assistance fournie par CCM-ONLINE en application des articles 2.4, 2.5 et 5.1, au-delà de ce qui relève de l'exécution normale du service, est facturée au Client sur devis préalable, aux tarifs en vigueur de CCM-ONLINE, sauf si elle résulte d'un manquement de CCM-ONLINE.

ARTICLE 6 – FIN DU CONTRAT : RESTITUTION ET SUPPRESSION

6.1 À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, CCM-ONLINE, au choix du Client exprimé par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin du Contrat, restitue au Client les Données (dans un format structuré et couramment utilisé) ou les supprime. À défaut de choix dans ce délai, CCM-ONLINE supprime les Données. La restitution s'effectue par un export standard, gratuit ; tout export spécifique est facturé sur devis.

6.2 La suppression des Données dans les systèmes actifs intervient dans un délai de trente (30) jours suivant le choix du Client ou l'expiration du délai visé à l'article 6.1. Les copies de sauvegarde sont purgées selon leur cycle de rotation, au plus tard 180 jours après cette date ; elles restent protégées et ne sont plus utilisées. CCM-ONLINE confirme la suppression par écrit sur demande.

6.3 CCM-ONLINE ne peut conserver des Données au-delà de ces délais que si une disposition légale impérative l'exige ; dans ce cas, la conservation est limitée à ce qui est requis et les Données ne sont plus traitées à d'autres fins. Les durées de conservation applicables pendant l'exécution du Contrat figurent à l'Annexe 1.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

7.1 Chaque Partie répond de ses manquements à la Législation applicable et à la présente convention, conformément à l'article 82 du RGPD. CCM-ONLINE ne répond du dommage causé par le traitement que si elle n'a pas respecté les obligations du RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou si elle a agi en dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci.

7.2 Dans les relations entre les Parties, et dans la mesure permise par la loi, la responsabilité de CCM-ONLINE au titre de la présente convention est soumise aux limitations et exclusions prévues à l'article 7 des CGV, en ce compris le caractère de moyens de ses obligations (article 7.1 des CGV) et le plafond prévu à l'article 7.7 des CGV, qui s'apprécie globalement pour le Contrat et la présente convention. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute lourde ou grave de CCM-ONLINE.

7.3 Ces limitations ne sont pas opposables aux personnes concernées ni aux autorités de contrôle. Lorsqu'une Partie a indemnisé une personne concernée au-delà de sa part de responsabilité, elle dispose d'un recours contre l'autre Partie à concurrence de la part de responsabilité de celle-ci (article 82.5 du RGPD). Les amendes administratives infligées à une Partie restent à charge de cette Partie, dans la mesure permise par la loi.

7.4 CCM-ONLINE n'est pas responsable, dans la mesure permise par la loi, des dommages résultant d'une instruction du Client, d'une information inexacte ou incomplète fournie par lui, ou d'un défaut d'information des patients par le Client (article 4.3).

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS FINALES

8.1 **Hiérarchie.** En cas de contradiction entre la présente convention et le Contrat ou les CGV en ce qui concerne le traitement des Données, la présente convention prévaut, sous réserve de l'article 7.2. Les clauses des CGV relatives aux réclamations (article 7.12) et à la preuve ne limitent ni les droits des personnes concernées, ni les obligations de notification et d'assistance prévues par la présente convention.

8.2 **Forme et acceptation.** La présente convention est publiée sur le site de CCM-ONLINE et fait partie du Contrat. Elle est conclue par écrit, sous forme électronique (article 28.9 du RGPD), et prend effet par l'acceptation du Client (case à cocher, lien individuel ou acceptation des CGV qui y renvoient) dans les conditions de l'article 12 des CGV, ou par la signature des Parties. L'acceptation électronique vaut signature.

8.3 **Modifications.** Toute modification de la présente convention requiert un écrit signé par les deux Parties ou une acceptation électronique du Client dans les conditions de l'article 12 des CGV. CCM-ONLINE peut toutefois adapter la convention et ses annexes pour les mettre en conformité avec une évolution légale ou réglementaire, moyennant notification écrite au Client au moins trente (30) jours à l'avance ; les modifications des Annexes 2 et 3 sont régies respectivement par l'article 2.3 et l'article 3.2.

8.4 **Divisibilité.** Si une disposition de la présente convention est nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur et les Parties la remplacent par une disposition valable d'effet équivalent.

8.5 **Droit applicable et juridiction.** La présente convention est régie par le droit belge. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Liège (article 12 des CGV).

ANNEXE 1 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Rubrique	Description
Objet et nature du traitement	Réception et traitement des appels téléphoniques des patients du Client ; prise de messages ; gestion de l'agenda de rendez-vous ; transmission des messages au Client ; transcription des appels ; statistiques d'activité. Opérations : collecte, enregistrement, consultation, structuration, transmission, conservation, effacement.

Rubrique	Description
Finalités	Exécution du service de secrétariat téléphonique médical pour le compte du Client : accueil et orientation des patients, prise de rendez-vous, transmission de messages, suivi de la qualité du service et statistiques d'activité du Client.
Catégories de personnes concernées	Patients et appelants du Client ; le cas échéant leurs proches ou représentants ; praticiens et collaborateurs du Client (agenda, consignes).
Catégories de données	Données d'identification et de contact (nom, prénom, numéro de téléphone, date de naissance si demandée, adresse e-mail) ; motif de l'appel et contenu du message ; **données susceptibles de révéler l'état de santé**, selon le motif communiqué par l'appelant (demande de consultation, urgence, suivi) ; données de rendez-vous (date, heure, praticien) ; voix de l'appelant (appels enregistrés) ; transcription des appels ; métadonnées d'appel (numéro, date, heure, durée).
Durées de conservation	Enregistrements audio et transcriptions : 6 mois. Messages et agenda : durant la durée du Contrat, puis suppression conformément à l'article 6. Données d'appel (journaux techniques) : 12 mois.
Lieux de traitement	Espace économique européen (Belgique, France) – voir Annexe 3.
Contact en cas de violation	Client : coordonnées de contact communiquées par le Client à CCM-ONLINE (adresse e-mail du compte) CCM-ONLINE : support@ccmonline.be, tél. 04/330.15.15, avec copie au délégué à la protection des données (dpo@ccmonline.be)

ANNEXE 2 – MESURES DE SÉCURITÉ

Domaine	Mesure
Réseau	Infrastructure réseau interne protégée par des équipements Cisco (pare-feu, segmentation).
Hébergement et sauvegardes	Serveurs professionnels redondants chez des hébergeurs établis dans l'Espace économique européen (Annexe 3) ; sauvegardes régulières stockées dans l'EEE, testées périodiquement (serveurs et téléphonie : chaque jour).
Accès et confidentialité	Accès limité aux personnes habilitées (moindre privilège), comptes nominatifs, mots de passe robustes ; journalisation des accès et des actions jusqu'à la fin de la collaboration ; engagement de confidentialité, sensibilisation et formation du personnel.
Chiffrement	Chiffrement des communications en transit : téléphonie (3CX), agenda en ligne et plateforme de demandes (HTTPS).
Locaux	Accès aux locaux contrôlé ; postes de travail verrouillés ; politique de bureau propre.
Incidents et sous-traitants	Procédure interne de détection, de traitement et de notification des incidents de sécurité et des violations de données (article 2.5) ; sélection et encadrement contractuel des Sous-traitants ultérieurs (article 3).

ANNEXE 3 – SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS AUTORISÉS

Au jour de la signature, le Client autorise le recours aux Sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant	Rôle / prestation	Pays	Remarques
Combell	Hébergement des serveurs de production (agenda en ligne et plateforme de demandes)	Belgique	
OVH	Hébergement des serveurs de production (agenda en ligne et plateforme de demandes)	France	
Regyweb (Yannik Graindorge, entrepreneur indépendant)	Développement et maintenance applicative de l'agenda en ligne et de la plateforme de demandes	Belgique	
Rounded	Agent virtuel « Marie.A » et transcription des appels	France	
Destiny	Fournisseur Internet et trunk VOIP	Belgique	
3CX	Solution de téléphonie (PBX), hébergée par UC Expert	Belgique	
Mercuris	ICT – 3CX revendeur	Belgique	
CV Services	IVR, landing pages, noms de domaine, hébergement, e-mail	Belgique	
Smstools (Xtreme Internet Solutions)	Envoi des SMS (rappels de rendez-vous, notifications)	Belgique	

Toute modification de cette liste est soumise à la procédure de l'article 3.2.