



1. Introduction

1.1 Qui sommes-nous ?

Ligne claire est la plateforme de conseil en santé et social créée en 2001 par La Mutuelle Générale, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH) et la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT).

Proposée à leurs adhérents et leurs ayants droits en inclusion dans les contrats complémentaires santé et/ou prévoyance individuels ou collectifs souscrits, Ligne claire a vocation à faciliter l'exercice de leurs droits en matière de santé, de prise en charge des soins et de protection sociale par l'intermédiaire des services suivants :

- Analyse de devis dentaires, médicaux, chirurgicaux, optiques et audioprothétiques
- Information sur la prise en charge des soins par le régime obligatoire et la mutuelle
- Information et conseil en médecine, dentaire, optique, audioprothèse, diététique et psychologie du travail délivrés par les professionnels de santé de la plateforme
- Information sur les prestations sociales publiques et les prestations d'action sociale de la mutuelle, orientation vers les établissements médico-sociaux (par exemple, maisons de retraites), accompagnement dans les démarches sociales, intégrant les spécificités de la fonction publique
- Orientation vers les réseaux de soins partenaires
- Orientation ciblée vers les professionnels et établissements de santé

Ligne claire est un service proposé par SANTE MUTUELLE SERVICES, Société par action simplifiée (SAS) immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 438 102 584, dont le siège social est situé au 392 rue des Mercières à Rillieux-la-Pape (69140). Ses trois mutuelles fondatrices, La Mutuelle Générale, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH) et la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), sont actionnaires à parts égales.

1.2 Nos engagements en matière de protection des données à caractère personnel

Qu'elle agisse en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant pour le compte de ses mutuelles, Ligne claire attache historiquement une importance majeure au respect de votre vie privée et à la confidentialité de vos données personnelles, qu'elle s'engage à traiter dans le respect des lois et réglementations applicables, et notamment la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après la « Loi Informatique et Liberté »), et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 (ci-après le « RGPD »).

Dans un souci de transparence, cette rubrique a pour objet de vous expliquer les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Ligne claire dans le cadre de l'utilisation de ses services, ainsi que la manière dont vous pouvez exercer vos droits sur vos données personnelles.

1.3 Définitions

Une donnée à caractère personnel est une information se rapportant à une personne physique identifiable directement (par ex. par ses nom/prénom) ou indirectement (par ex. par son numéro de téléphone, son numéro de Sécurité sociale un numéro de contrat, le croisement d'un ou plusieurs éléments).



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DE LIGNE CLAIRE

Version 2 du
17 février 2020

Page | 2

Un **traitement de données à caractère personnel** est une opération ou un ensemble d'opérations effectués sur ces données, quel que soit le procédé utilisé : collecte, enregistrement, conservation, consultation, modification, utilisation, transmission, anonymisation, effacement, destruction, etc.

La **personne concernée** est celle qui peut être identifiée par les données utilisées dans le cadre du traitement de données à caractère personnel. Le **destinataire** est celui qui reçoit communication autorisée des données à caractère personnel ou qui est habilité à y accéder.

Le **responsable de traitement** est la personne morale (entreprise, administration...) ou physique qui décide de la finalité du traitement (à quoi vont servir les données à caractère personnel?) et des moyens mis en place pour les traiter. Le responsable de traitement peut décider de confier certaines opérations de traitement à un ou plusieurs **sous-traitants** en s'assurant qu'il dispose des garanties techniques et organisationnelles lui permettant de traiter ces données conformément à la réglementation.

2. Quelles sont les données que nous recueillons, dans quelles circonstances les collectons-nous et pour quelle finalité ?

De par la nature même de ses activités de plateforme de gestion de services en santé et social, Ligne claire traite à la fois des données de type administratif pour les besoins d'identification des bénéficiaires et des données relatives à leur situation sanitaire et sociale, dans le cadre de l'utilisation de ses services par les bénéficiaires.

2.1. Les informations que nous transmet votre mutuelle

Ligne claire est un service créé par votre mutuelle et inclus dans le contrat complémentaire santé et/ou prévoyance que vous avez souscrit. Afin de pouvoir vous identifier et vérifier vos droits lorsque vous sollicitez la plateforme par téléphone, courrier, fax ou email, votre mutuelle nous transmet les informations fournies lors de votre adhésion telles que vos nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone, email, ainsi que celles de vos ayants droit inscrits au contrat.

Votre mutuelle nous transmet également les données actualisées relatives à votre(vos) contrat(s) complémentaire(s), et, le cas échéant, surcomplémentaire(s), telles que le nom de la garantie et le montant des remboursements déjà effectués en cas de prestations plafonnées, afin de pouvoir calculer au plus juste votre reste à charge lorsque vous nous adressez vos devis santé pour analyse.

L'ensemble de ces données sont stockées dans notre *Base adhérents* et permettent de créer, pour chaque bénéficiaire potentiel du service, un *Dossier adhérent* individuel confidentiel.

Vous pouvez refuser lors de votre adhésion à la mutuelle la transmission à Ligne claire des données à caractère personnel décrites. Dans ce cas, Ligne claire, service réservé aux adhérents de La Mutuelle Générale, de la MNH et de la MNT, serait en incapacité de vous identifier et de vous fournir le service souhaité.

2.2. Les informations que vous nous transmettez directement

Lorsque vous sollicitez les services de la plateforme, vous nous fournissez directement un certain nombre d'informations à caractère personnel que nous archivons dans les conditions prévues par la réglementation dans votre *Dossier adhérent* ou nos logiciels d'analyse de devis à des fins de gestion et de suivi de votre demande : données figurant sur les devis dentaires, médicaux, optiques et audioprothétiques que vous nous confiez pour analyse, informations relatives à votre situation sociale



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DE LIGNE CLAIRE

Version 2 du
17 février 2020

Page | 3

ou de santé en cas de demande d'orientation ou d'échange avec nos professionnels de santé ou nos professionnels du secteur social. Dans ce second cas, votre consentement préalable pour la collecte et l'archivage de vos données sera recueilli.

2.3 Les informations que nous recueillons automatiquement

Lorsque vous naviguez sur notre site internet www.ligneclaire.fr, des cookies peuvent être recueillis, après recueil de votre consentement lors de votre première visite. Ces cookies enregistrent des informations relatives à votre navigation sur notre site, afin d'élaborer des statistiques de fréquentation du site. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique *Mentions légales* de notre site. Vous pouvez désactiver ces cookies à tout moment.

3. Qui est le responsable des traitements mis en œuvre ?

Pour les traitements liés aux activités de prise en charge des soins par votre mutuelle : analyse des devis, information sur la prise en charge de vos soins, orientation vers les réseaux de professionnels de santé conventionnés avec votre mutuelle, information sur les prestations d'action sociale de votre mutuelle : votre mutuelle est le responsable de traitement, Ligne claire agissant en qualité de sous-traitant pour le compte de votre mutuelle. Dans ce cadre, Ligne claire met en place toutes les garanties techniques et organisationnelles lui permettant de traiter et conserver vos données en toute sécurité.

Pour les autres traitements : information en santé et social, orientation vers les établissements sanitaires et sociaux, nutrition, psychologie du travail, Ligne claire est le responsable des traitements mis en œuvre.

4. Qui est susceptible d'avoir accès aux données à caractère personnel que nous recueillons ?

Vos données à caractère personnel sont destinées **aux services opérationnels et support de Ligne claire**. Peuvent également y avoir accès les sous-traitants auxquels Ligne claire peut faire appel pour l'exécution de ses services ou les opérations de maintenance logicielle, selon les conditions de sécurité et de confidentialité exigées par la réglementation.

Les données issues des échanges avec nos professionnels de santé et notre équipe sociale sont par ailleurs archivées dans une zone strictement confidentielle de votre *Dossier adhérent* à laquelle seule ces derniers ont accès.

Les données nominatives que vous nous confiez, quelles qu'elles soient, ne sont en aucun cas transmises à votre mutuelle, destinataire uniquement de statistiques anonymisées.

Nous vous informons que lorsqu'un *Tiers appelant* nous contacte à votre place concernant l'une de vos demandes, par exemple votre conjoint pour connaître votre reste à charge suite à l'analyse du devis que vous nous avez transmis par courrier, ou bien votre opticien pour connaître votre prise en charge, l'un des membres de votre famille pour connaître les prestations d'action sociale dont vous pouvez bénéficier ou une orientation vers un établissement social ou de soins, aucune information ne lui sera fournie sans que nous ayons recueilli au préalable votre consentement. En cas de mesure de sauvegarde (tutelle ou curatelle), une copie du jugement sera demandée.



5. Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?

Afin d'assurer le suivi de vos demandes, les données archivées dans votre Dossier adhérent sont conservées pendant toute la durée d'adhésion à votre mutuelle, étendue d'une durée de deux ans nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Ces données sont ensuite entièrement supprimées de notre logiciel de gestion de la relation adhérents, intégralement anonymisées et archivées dans une base de données permettant la réalisation de statistiques d'utilisation du service et de statistiques métier.

Les documents que vous nous transmettez (devis papier, courriers) sont conservés durant deux ans, puis détruits.

Les données issues des devis que vous nous adressez et conservées dans nos logiciels d'analyse de devis sont également conservées durant deux ans, puis supprimées ou anonymisées.

6. Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

Ligne claire n'effectue aucun transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne. Les données à caractère personnel recueillies par Ligne claire peuvent être hébergées soit sur le site de Ligne claire, à RILLIEUX LA PAPE (69), soit chez un hébergeur agréé de données de santé situé sur le territoire français.

7. Comment vos données sont-elles protégées ?

La sécurité des données porte sur les mesures prises afin de protéger les données des faits suivants : la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées, l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

Afin de garantir la sécurité des données à caractère personnel, Ligne claire et ses sous-traitants mettent en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles appropriées compte tenu de l'état des connaissances, des coûts, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

En particulier et chaque fois que nécessaire, les mesures suivantes ont été prises :

- la sécurisation de l'accès aux données par les seules personnes habilitées ;
- le transfert des données (depuis votre mutuelle vers Ligne claire) ou l'accès des sous-traitants aux données par voie de canal sécurisé intégralement imperméable (« VPN »)
- le déploiement d'une infrastructure et de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité constantes des systèmes et des traitements, ainsi que de moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- la mise en œuvre de procédures permettant d'analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des traitements.



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DE LIGNE CLAIRE

Version 2 du
17 février 2020

Page | 5

Les applications mobiles proposées par Ligne claire ou accessibles à partir de l'espace adhérent du site internet de votre mutuelle sont sécurisées par un « protocole de transfert hypertexte sécurisé » (https) chaque fois que cela est nécessaire.

Ligne claire est un service certifié CENTRE DE RELATION CLIENT par AFNOR CERTIFICATION. Les mesures de sécurité des systèmes et des traitements font partie des points de contrôle vérifiés annuellement à travers le Dossier qualité présenté pour son renouvellement.

8. Quels sont vos droits sur vos données personnelles et comment les exercer ?

8.1. Vos droits

Conformément à la législation et la réglementation en vigueur :

- Vous disposez du **droit de recevoir une copie de vos données personnelles** en notre possession (« droit d'accès ») et du **droit à la portabilité de vos données**, c'est-à-dire de recevoir les données personnelles conservées par Ligne claire sous un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine, pour les réutiliser ensuite.
- Vous pouvez également demander **l'effacement de vos données personnelles** ainsi que la **rectification des données personnelles erronées ou obsolètes**.
- Vous disposez également du **droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles** ainsi que du **droit de limiter les traitements** effectués sur vos Données Personnelles (« droit à la limitation »).
- Vous disposez également du **droit de définir des directives** relatives au sort de vos données personnelles après votre mort.
- Enfin, vous disposez du **droit d'introduire une réclamation** auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données si vous considérez nous n'avons pas respecté vos droits. En France, cette autorité est la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

8.2. Comment exercer vos droits

- Pour exercer vos droits auprès de Ligne claire, ou pour toute question ou réclamation portant sur vos données à caractère personnel, **contactez le Délégué à la Protection des Données (DPO) de Ligne claire par courrier ou email**, à l'adresse suivante :

Ligne claire - Mme le Délégué à la Protection des données
392, rue des Mercières 69140 RILLIEUX LA PAPE
dpo-ligneclaire@ligneclaire.fr

Selon la nature du traitement, et avec votre accord, votre demande pourra être transmise par notre Délégué à la Protection des Données ou par vous-même au Délégué à la Protection des Données de votre Mutuelle si votre mutuelle est responsable du traitement concerné.

- Pour introduire une réclamation auprès de la CNIL :
Adresse postale : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Site internet : www.cnil.fr
Téléphone : 01 53 73 22 22