

# Politique de confidentialité pour les professionnels de la santé

La protection de vos données personnelles est particulièrement importante pour nous, et nous prenons très au sérieux vos droits à la vie privée et à la protection des données. C'est pourquoi nous traitons vos données conformément au Règlement général sur la protection des données de l'UE ("RGPD") et aux éventuelles dispositions locales en matière de protection des données. Avec cette politique de confidentialité, nous sommes heureux de vous informer sur les données que nous traitons à votre sujet, à quelles fins et sur vos droits en tant que personne concernée.

**AOP Orphan Pharmaceuticals France**  
Membre du Groupe AOP Health  
15, rue Jeanne Braconnier  
92360 MEUDON-LA-FORET – France  
("nous")

**DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES  
DONNÉES :**  
Alona Klammer  
data-protection@aoporphan.com

## 1. DONNÉES PERSONNELLES, FINALITÉS ET BASE JURIDIQUE

### 1.1. Contact

Lorsque vous nous contactez - par exemple par courrier électronique, par téléphone ou via le formulaire de contact - nous traitons les données personnelles fournies : Il s'agit généralement de votre nom, de vos coordonnées (par exemple, votre numéro de téléphone et/ou votre adresse électronique) et du contenu de votre demande. Le traitement est nécessaire pour traiter votre demande et vous répondre. Il est donc effectué dans le cadre de nos obligations (pré)contractuelles à votre égard, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD. Le traitement de ces données n'est pas légalement requis. Toutefois, nous ne pouvons pas traiter correctement vos demandes et y répondre sans ces informations.

Si vous nous envoyez du matériel (par exemple des scans de documents, des factures ou des images) lorsque vous nous contactez, nous traiterons également les données à caractère personnel qu'il contient. Si ces documents contiennent des données de tiers, il vous incombe d'informer la personne concernée de la divulgation des données et de veiller à ce que la transmission repose sur une base juridique appropriée.

### 1.2 Gestion des relations avec la clientèle

Dans le cadre de nos relations avec vous, nous pouvons enregistrer et stocker les données personnelles que vous nous fournissez dans notre système de gestion des relations avec la clientèle (CRM). Ces données sont soit reçues directement de vous, le Professionnel de Santé, soit obtenues par l'intermédiaire d'une base de données clients d'un tiers (par exemple la OneKey fournie par IQVIA Information Solutions ou un autre fournisseur) ("Base de données CRM"). Nous avons accès à un ensemble de données personnelles de professionnels de santé spécialisés dans un domaine particulier (par exemple, la médecine interne), tel qu'il est fourni par la base de données CRM. Cette base de données peut être traitée à des fins d'analyse statistique du marché. Toutefois, pour nos propres besoins, nous ne traitons activement que les données personnelles des personnes avec lesquelles nous sommes en contact professionnel actif, ainsi que celles que nous jugeons pertinentes pour d'éventuelles communications professionnelles futures. Les données que nous traitons peuvent inclure

-Données personnelles : Nom, titre, sexe, année de naissance.

-Coordonnées professionnelles : Adresse préférée, téléphone, coordonnées personnelles, heures d'ouverture de l'institution, site web et adresse électronique.

-Informations professionnelles : Spécialisations, qualifications professionnelles, sous-spécialités, rôle ou fonction, statut actif/inactif, catégorie (par exemple, "praticien privé", "médecin consultant"), pharmacie (le cas échéant) et toute information pertinente en matière d'assurance.

Si vos données ont déjà été enregistrées dans la base de données CRM, vous avez été informé directement par son fournisseur du traitement dans la base de données. Si nous recevons ces données directement de votre

part, nous les transmettrons au fournisseur de la base de données CRM afin de garantir la cohérence et l'exactitude des données. Dans ce cas également, le fournisseur de la base de données CRM vous informera du traitement séparé dans ses systèmes.

Le traitement des données CRM est nécessaire à la gestion de nos relations avec les professionnels de santé et aux contacts professionnels ultérieurs et est basé sur nos intérêts légitimes à assurer la documentation et l'organisation appropriées des interactions avec les professionnels de la santé conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD.

Tout professionnel de santé enregistré dans la base de données CRM a le droit de s'opposer à un tel traitement (soit expressément par AOP Health, soit par le fournisseur de la base de données CRM en général). Si un professionnel de santé ne souhaite pas que nous accédions à ses données via la base de données CRM, il peut contacter directement le fournisseur pour restreindre l'accès à ses données. Toutefois, si un professionnel de santé nous contacte directement au sujet d'une telle demande, nous transmettrons la demande au fournisseur en son nom et cesserons de traiter les données pertinentes jusqu'à ce que la question soit résolue.

### **1.2.1 Segmentation pour un soutien renforcé**

Nous pouvons également utiliser un système de segmentation pour mieux comprendre les intérêts professionnels et les préférences des personnes avec lesquelles nous communiquons. Ce système nous permet de classer les individus en fonction d'attributs tels que : les domaines d'intérêt, l'orientation professionnelle, l'engagement dans des domaines thérapeutiques spécifiques, la familiarité avec nos produits et les types de patients qu'ils traitent. Cela nous aide à fournir des informations plus pertinentes et personnalisées qui correspondent à leurs activités professionnelles et aux besoins des patients qu'ils soignent.

Le traitement des données de segmentation est également fondé sur nos intérêts légitimes à optimiser nos interactions avec les professionnels de la santé et à leur fournir des informations et un soutien ciblés et pertinents, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD.

Vous avez le droit de vous opposer au traitement à des fins de segmentation à tout moment, par exemple en nous contactant par courrier électronique.

### **1.3 Bulletin d'information et marketing**

Avec votre consentement, nous traitons les données de CRM et de segmentation pour vous fournir des bulletins d'information et des communications marketing sur mesure par e-mail et par d'autres canaux numériques, comme décrit dans le formulaire de consentement correspondant. Ces communications peuvent inclure les dernières informations sur nos produits et services, des opportunités de formation, des sujets scientifiques, des études et des invitations à des événements. Le contenu peut être personnalisé pour correspondre aux intérêts spécifiques de chaque destinataire.

En outre, nous effectuons un suivi des lettres d'information afin d'analyser la manière dont elles sont consultées. Cela nous permet d'effectuer des évaluations statistiques des données d'interaction et de livraison, telles que l'état de livraison, le taux d'ouverture, le taux de clics et tout retour d'information de la part du destinataire. Cette analyse a pour but d'optimiser les communications futures et de garantir la pertinence des informations que nous fournissons.

Le traitement de vos données à des fins de marketing est fondé sur votre consentement explicite, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans donner de raisons, par exemple par courrier électronique, sans que cela n'affecte la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

### **1.4 Déclaration des effets indésirables des médicaments**

Si vous nous signalez un effet indésirable, nous traiterons les données personnelles que vous nous fournissez et, dans certains cas, les données supplémentaires dont nous avons besoin pour documenter l'effet indésirable : nom, coordonnées, profession, entreprise (le cas échéant) du déclarant et relation avec le patient concerné ; détails supplémentaires sur le médicament et l'effet indésirable. En outre, nous traitons les données du patient pertinentes pour la déclaration en question. Il peut s'agir du sexe, de l'âge, de la taille et du poids, de l'origine ethnique et des antécédents du patient. Étant donné que nous n'avons pas besoin de données personnelles telles que le nom ou les coordonnées, nous vous demandons de ne pas nous fournir ces données. Nous sommes légalement tenus de traiter ces données en raison de nos obligations en matière de pharmacovigilance, conformément à la directive 2001/3/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain et au règlement (CE) n° 520/2012 relatif à la réalisation d'activités de

pharmacovigilance. Le traitement est donc fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point c), du RGPD si vous êtes le déclarant et sur l'article 9, paragraphe 2, point l, du RGPD si vous êtes le patient.

Si vous déclarez un effet indésirable au nom d'un patient, veillez à ce que ce dernier soit informé de la déclaration et des informations que vous nous fournissez.

### **1.5 Contrat de prestation**

Les finalités poursuivies par le traitement de vos données couvrent également (i) la satisfaction des exigences de légales et réglementaires applicables aux relations contractuelles entre les entreprises du médicament et les professionnels de santé (en particulier les obligations relatives à la transparence, la lutte contre la corruption, l'inspection fiscale des comptes) et (ii) l'exécution d'un contrat, et notamment les paiements et la gestion de l'archivage.

## **2. CONSERVATION DES DONNÉES**

Nous ne traitons vos données qu'aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation de l'objectif visé. Nous conservons les données relatives à vos demandes pendant une période de six mois afin de pouvoir répondre à d'éventuelles questions de suivi. Les données relatives au CRM, au marketing et à la lettre d'information sont traitées dans notre système pendant trois ans après notre dernière interaction.

Les données des rapports sur les effets indésirables des médicaments sont conservées aussi longtemps que le produit concerné est autorisé et pendant au moins 10 ans après que l'autorisation de mise sur le marché a cessé d'exister, conformément à l'article 12 du règlement (CE) n° 520/2012. Le nom du patient est rendu anonyme dès qu'il n'est plus nécessaire pour d'éventuelles demandes de renseignements.

Nous pouvons également traiter ces données s'il existe des indications selon lesquelles elles sont nécessaires pour faire valoir ou défendre nos droits dans un cas particulier. La conservation des données à cet égard est soumise aux délais de garantie légaux ou aux délais de prescription. Cette conservation au-delà de l'objectif initial est effectuée sur la base de nos intérêts légitimes conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f), et, le cas échéant, à l'article 9, paragraphe 2, point f), du RGPD.

## **3. TRANSFERT DE DONNÉES**

### **3.1 Processeurs**

Si cela s'avère nécessaire dans le cadre de nos activités, nous transmettons vos données personnelles aux destinataires externes suivants :

- a) fournisseur de services informatiques, Cloud Service, hébergement et traitement de données ou services similaires ;
- b) les fournisseurs de solutions logicielles et d'outils qui nous soutiennent dans nos activités.

Nos sous-traitants sont soigneusement sélectionnés et font l'objet d'audits réguliers. Ils traitent les données sur la base d'accords de traitement exclusivement pour notre compte et sur la base de nos instructions documentées.

### **3.2. Contrôleur**

En outre, nous transmettons vos données personnelles - dans la mesure où cela est nécessaire - aux destinataires suivants, qui agissent en tant que contrôleurs de données indépendants :

- a) Les fournisseurs de bases de données CRM pour l'enregistrement de nouveaux professionnels de santé ou la mise à jour des données ;

b) des tiers externes qui nous conseillent et nous soutiennent dans la mesure nécessaire sur la base de nos intérêts légitimes (par exemple, des représentants légaux et des compagnies d'assurance, des auditeurs et des consultants, etc. ;)

c) les tribunaux, autorités et autres organismes publics dans la mesure où la loi l'exige ou au cas par cas (par exemple, les autorités locales chargées des médicaments et de la santé, l'autorité fiscale, l'autorité chargée de la protection des données, les tribunaux civils, etc.)

### **3.3 Destinataires hors de l'Union européenne**

Dans le cadre de la prestation de nos services, vos données à caractère personnel peuvent être transférées à des destinataires situés en dehors de l'Union européenne ou traitant des données en dehors de l'Union européenne. S'il n'existe pas de décision d'adéquation conformément à l'article 45 du RGPD pour le pays tiers concerné, nous mettons en œuvre des garanties appropriées pour maintenir le niveau de protection des données conformément à l'article 44 du RGPD. Cela implique généralement la conclusion de clauses contractuelles types conformément à l'article 46, paragraphe 2, point c), du RGPD ou l'existence de règles d'entreprise contraignantes conformément à l'article 47 du RGPD. Si les conditions juridiques du pays concerné l'exigent, nous mettons également en œuvre des mesures supplémentaires afin de tenir compte de la situation particulière en matière de protection des données. Sur demande, nous vous fournirons volontiers une copie des garanties appropriées respectives avec un destinataire de données spécifique.

Si aucune garantie appropriée n'est disponible pour le transfert des données, nous pouvons fonder le traitement sur votre consentement explicite dans des cas individuels conformément à l'article 49 du RGPD. Dans ce cas, nous vous en informerons séparément.

## **4. LES DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE**

En tant que personne concernée, vous avez le droit d'obtenir des informations sur les données à caractère personnel traitées à votre sujet. En outre, vous avez le droit à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement ou à la portabilité des données. Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles si cela résulte de votre situation particulière ou si vos données personnelles sont traitées à des fins de marketing direct. Si le traitement est fondé sur votre consentement volontaire, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment, gratuitement et sans donner de raisons, avec effet pour l'avenir, par exemple en envoyant un courriel à [data-protection@aoporphan.com](mailto:data-protection@aoporphan.com).

En outre, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente. En France, il s'agit de *Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*, accessible à l'adresse [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Toutefois, avant de contacter l'autorité, si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données ou si vous avez d'autres questions concernant la protection des données, veuillez nous contacter directement en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller et de vous répondre à tout moment.