

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION D'OSCARE

AVANT PROPOS

OSCARE est une solution numérique qui permet à son Utilisateur d'être accompagné dans son parcours de soins coordonnés.

L'Utilisateur est informé qu'OSCARE n'est pas un service médical et ne propose aucune prestation d'ordre médical.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après CGU) ont valeur contractuelle et régissent l'accès, la mise à disposition et l'utilisation d'OSCARE par l'Utilisateur qui reconnaît les avoir lues et comprises.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ

OSCARE est édité par la Société OSCARE.

La Société OSCARE est une Société par Action Simplifiée au capital de 22 870 euros, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 839 307 535 et dont le siège social est situé au 681 avenue de la république, 59 000 Lille.

1.2. DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales d'Utilisation, certains termes sont définis comme suit :

OSCARE : désigne la Plateforme internet sur laquelle sont connectés les smartphones, et à laquelle l'Utilisateur accède par l'intermédiaire d'un navigateur web.

CGU ou Conditions Générales d'Utilisation : désignent les conditions générales d'utilisation d'OSCARE souscrits par l'Utilisateur.

Données(s) : données informatiques générées dans le cadre du recours au Service.

Données Personnelles : désigne toute donnée ou information relative à un individu identifié ou identifiable directement ou indirectement, conformément à la définition qui en est donnée par les Lois sur la Protection des Données.

Droit de Propriété Intellectuelle : désigne toute protection, quelle qu'en soit la forme, octroyée par la loi notamment aux inventions, découvertes, secrets de fabrication, savoir-faire, logiciels. Ainsi, ces droits comprennent notamment les brevets et les droits d'auteur ainsi que toutes demandes relatives à l'un de ces droits de propriété intellectuelle.

Éditeur : la société éditrice d'OSCARE : la société OSCARE.

Établissement de santé/ Établissement : désigne les Établissements, ayant souscrit un contrat de prestation de service avec la Société OSCARE permettant à l'Utilisateur d'accéder à OSCARE et à ses services.

Fenêtre d'information : cadre (format POP UP) ayant pour finalité d'informer l'Utilisateur des mises à jour des conditions générales d'utilisation d'OSCARE et sollicitant son aval.

Lois sur la Protection des Données : désigne les lois françaises, et plus spécifiquement, (i) l'Article L. 1111-8 du Code de la Santé Publique issu de la loi n° 2002-303 du 4 Mars 2002 et modifié par la Loi 2016-41 du 26 janvier 2016 qui contient des dispositions protégeant les individus dont les données personnelles sont traitées, parmi lesquelles se trouvent des exigences relatives à la sécurité et la circulation de ces données personnelles ; (ii) la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 aout 2004, le Règlement sur la Protection des Données Personnelles (UE) 2016/679 et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le décret n°2018-687 du 1^{er} aout 2018 et l'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 et le décret n°2019-536 du 29 mai 2019.

Plateforme : désigne l'environnement informatique permettant l'utilisation du service proposé par OSCARE, également désigné : OSCARE.

Professionnel : professionnel de santé exerçant au sein de l'Établissement et chargé du suivi médical à distance ou sur site de l'Utilisateur Patient.

Serveurs : désigne les infrastructures informatiques connectés au réseau Internet et qui permettent d'héberger la plateforme OSCARE ainsi que les données récoltées dans le cadre de l'utilisation du service.

Service(s) : désigne l'ensemble des services proposés par la société OSCARE via la plateforme OSCARE tel que décrit dans la section 2. Description du service.

Société : désigne la société OSCARE qui édite et exploite la plateforme OSCARE et fournit le Service aux Utilisateurs.

Utilisateur ou Patient : désigne toute personne physique qui accède et utilise les services de la plateforme OSCARE.

1.3. CHAMPS D'APPLICATION

L'accès et l'utilisation d'OSCARE sont soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après CGU, que l'Utilisateur reconnaît avoir lu et compris.

Tout Utilisateur étranger accepte expressément l'application de la loi française en utilisant le Service.

En cas de désaccord avec les CGU, aucun usage d'OSCARE ne saurait être effectué par l'Utilisateur.

L'Éditeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les CGU dont il informera l'Utilisateur par une fenêtre d'information. En cas de refus des nouvelles conditions, l'Éditeur bloquera, à l'Utilisateur, l'accès et l'utilisation d'OSCARE.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. OBJECTIF DU SERVICE

OSCARE est une plateforme de gestion de parcours de soins coordonnés pour le soignant et pour le patient. La plateforme permet la collecte et le traitement des données du patient par le soignant et par lui-même. L'Utilisateur se connecte et accède au Service via son smartphone et/ou ordinateur par l'intermédiaire d'un navigateur web. Étant entendu que les Services sont strictement limités contextuellement à la prise en charge de l'Utilisateur par l'Établissement de santé qui a souscrit un contrat de prestation de services avec la Société OSCARE.

OSCARE a pour objectif de proposer à l'Utilisateur un parcours de soins coordonnés à distance et qui s'adapte à ses contraintes personnelles afin d'améliorer son observance, sa motivation, son autonomie face à la pathologie dont il est atteint.

Pour ce faire, **OSCARE** propose à l'Utilisateur plusieurs Services :

- « **Mon tableau de bord** » : il s'agit pour l'Utilisateur d'avoir accès à une fiche personnalisée qui comprend : ses prochains rdvs, sur site ou à distance, avec indication du jour, de l'heure, de la durée, du lieu du rendez-vous ainsi que l'identité du professionnel avec lequel le rendez-vous aura lieu.
- « **Mes questionnaires** » auxquels l'Utilisateur est invité à répondre : ces questionnaires ont un lien avec le parcours proposé à l'Utilisateur par l'Établissement de santé. Les questionnaires sont validés par une série d'interrogations qui permet de vérifier l'état de connaissance ou l'état de santé de l'Utilisateur.
- « **Mon parcours** » : ce service propose l'accès à des contenus éducatifs personnalisés abordant diverses thématiques liées à la pathologie dont le Patient est atteint. Chaque contenu comprend des exercices auxquels le Patient doit répondre.
- « **Mon agenda** » : ce service reprend les rdv (consultation, atelier d'éducation thérapeutique, hospitalisation...) auxquelles le Patient à assister ainsi que celles qui sont programmées, avec indication de la date, heure, durée, lieu du rendez-vous et identité du professionnel avec lequel le rendez-vous s'est tenu. Ce service permet également au Patient de modifier ou annuler ses rendez-vous à distance.
- « **Télé PARCOURS** » : ce service propose une connexion à distance utilisant les technologies de

l'information et de la communication lors de laquelle l'Utilisateur est invité à suivre à distance, un rdv avec un Professionnel. L'utilisation de ce service fait l'objet d'une étude de faisabilité au préalable selon les critères liés aux capacités techniques du terminal de connexion de l'Utilisateur et la couverture réseau dont il bénéficie. De surcroît, pour garantir, la qualité et l'efficacité du service, le Télé Parcours impose, pour l'Utilisateur, l'usage de la visio conférence. Aucun enregistrement n'est effectué sans l'accord préalable et expressément formulé de l'Utilisateur.

2.2. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Tout Utilisateur a accès au Service dès lors qu'il accepte et reconnaît satisfaire aux conditions suivantes :

2.2.1. Conditions d'ordre général :

- i. Être majeur et être doté de la capacité juridique à souscrire aux présentes CGU. L'Utilisateur peut, en sa qualité de représentant légal d'une personne juridiquement incapable ou déclarée comme telle par une autorité judiciaire (mineur, incapable majeur sous tutelle) souscrire aux présentes CGU dès lors qu'il démontre y être autorisé par la personne qu'il représente ou par les autorités judiciaires. L'Utilisateur prend à ce titre, la responsabilité des informations qu'il transmet à la Société OSCARE.
- ii. Reconnaître avoir lu et compris l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation et les accepter sans restriction ni réserve.
- iii. Consentir à la collecte et au traitement de données personnelles afin d'assurer le bon fonctionnement du Service, et ce dans le strict respect des Lois sur la protection des données personnelles en vigueur.
- iv. Activer son compte personnel et fournir les informations nécessaires au bon fonctionnement du Service.
- v. Accéder au Service en utilisant sa véritable identité et s'engager à renseigner des informations authentiques.

2.2.2. Conditions spécifiques :

Pour accéder aux Services, l'Utilisateur doit :

- Être pris en charge médicalement par un Établissement de santé qui a conclu un contrat de prestation de service avec la Société OSCARE
- Accepter d'entrer dans un parcours de soins coordonnés
- Initialiser un espace personnel en cliquant sur un lien internet contenu dans un SMS ou un courriel initié par le Professionnel exerçant dans l'Établissement de santé dans lequel il est pris en charge.

Ce courriel ou SMS est envoyé à l'Utilisateur après que le Professionnel ait enregistré ses noms(s), prénom(s), adresse mail et/ou son numéro de téléphone sa pathologie, sa date de naissance, son sexe et son parcours. Si l'Utilisateur est mineur, le Professionnel enregistre, en sus, les nom(s), prénom(s) et adresse mail de ses représentants légaux.

Les données personnelles ainsi enregistrées permettent d'envoyer le lien internet ou le SMS sur lequel

l'Utilisateur doit cliquer pour activer son espace personnel qui est sécurisé par un identifiant et un mot de passe généré par lui et dont il sera le seul responsable. Le mot de passe est crypté et sécurisé.

Une fiche d'information lui explique en quoi consiste le parcours de soin dématérialisé. Le contenu des parcours de soins coordonnés relève de la propriété exclusive de l'Établissement et dès lors de sa responsabilité propre.

Ensuite, le Patient est invité à accepter les présentes CGU.

Une fois le compte créé, l'Utilisateur doit répondre au questionnaire administratif et renseigner les informations suivantes :

- Identité, (nom prénom, date de naissance, sexe)
- Adresse (postale et mail)
- Numéro de téléphone
- Coordonnées du médecin traitant
- S'il bénéficie d'une couverture sociale
- Identité (nom, prénom, numéro de téléphone) de la personne à prévenir en cas de nécessité ainsi que la nature du lien qui entretient avec l'Utilisateur.

Les données récoltées sont traitées dans le respect des Lois sur la Protection des données personnelles.

Les informations fournies par l'Utilisateur ne sont pas vérifiées ni validées par la Société OSCARE. Les informations déclarées par l'Utilisateur lors de l'accès à OSCARE sont sous son entière responsabilité.

2.3. LIMITATIONS DU SERVICE

La Société ne peut être tenue pour responsable des informations déclarées et affichées par l'Établissement ou toute autre information à destination de l'Utilisateur qui ne lui permettrait pas de jouir des services proposés par OSCARE. La mise en œuvre du Service ainsi que les informations déclarées par l'Établissement sont sous son entière responsabilité.

La Société OSCARE ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de la prise en charge proposée par l'Établissement et ne peut être redevable des frais éventuels engagés par l'Utilisateur dans ce cadre.

Par ailleurs, la Société OSCARE ne saurait être tenue responsable des difficultés d'accès ou impossibilité d'accès aux Services dues :

- aux perturbations du réseau de télé communication ;
- à un piratage des Serveurs de ses sous-traitants, et plus généralement, à toute attaque informatique dirigée contre elle par un tiers ;
- pendant les temps de maintenance

3- INFORMATIONS SUR L'ETABLISSEMENT

La Société OSCARE met à disposition des Établissements, ses clients, OSCARE afin qu'il puisse proposer aux Patients qu'il prend en charge, un parcours de soins coordonnés

L'utilisation du Service implique une interconnexion entre OSCARE et les informations détenues par l'Établissement, ceci pour permettre une personnalisation du Service à l'Utilisateur.

Chaque Professionnel de Santé exerçant au sein de l'Établissement et qui est amené à utiliser le Service, s'engage à respecter strictement l'obligation de confidentialité qui lui est applicable.

4- OBLIGATION DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à ne pas accéder et utiliser le Service à des fins illicites ou dans le but de causer un préjudice à la réputation et l'image de la Société OSCARE ou plus généralement à porter atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle, de la Société.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser OSCARE dans le but d'affecter ou de tenter d'affecter le bon fonctionnement du Service ou encore d'extraire ou de modifier tout ou partie de la Plateforme.

De façon générale, l'Utilisateur s'engage à accéder et à utiliser OSCARE et ses Services en toute bonne foi, de manière raisonnable, non contraire aux termes des présentes CGU et pour une utilisation strictement personnelle et à des fins non lucratives.

En cas de manquement à l'un ou l'autre de ces engagements, et sans que cette liste ne soit limitative, l'Utilisateur reconnaît et accepte que la Société OSCARE a la faculté de lui refuser, unilatéralement et sans notification préalable, l'accès à tout ou partie du Service et qu'elle se réserve le droit d'agir en justice pour engager les actions judiciaires contre l'Utilisateur qu'elle jugera appropriée.

5. PROTECTION DES DONNÉES

Le responsable du traitement est, au sens de la CNIL, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement, c'est-à-dire l'Établissement. Le sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. La Société agit sous l'autorité du responsable du traitement, qu'est l'Établissement et sur instruction de celui-ci.

Les données sont récoltées sur la base du consentement exprimé par l'Utilisateur qui reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et de ses implications relatives aux traitements des Données.

5.1. NATURE DES DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de la mise en œuvre du Service, l'Utilisateur sera amené à renseigner des Données Personnelles le concernant, mais aussi des données dites sensibles* parmi lesquelles :

- ✓ Son nom et prénom
- ✓ Sa date de naissance
- ✓ Son sexe
- ✓ Son adresse email
- ✓ Son adresse postale (ou si SDF)
- ✓ Numéro de téléphone

- ✓ Sa pathologie
- ✓ Ses contacts (médecin traitant, contact d'urgence)
- ✓ S'il est en situation de précarité
- ✓ S'il bénéficie d'une assurance maladie complémentaire
- ✓ Nom du parcours suivi
- ✓ Établissement de santé dans lequel l'Utilisateur, Patient est pris en charge
- ✓ Dates, heures et lieux des rendez-vous souscrits

La nature des Données personnelles récoltées est susceptible d'être modifiée selon le contenu du parcours de soins coordonnés proposé par l'Établissement de santé. Ainsi, ledit Etablissement peut être susceptible de récolter les données suivantes (liste non exhaustive): situation matrimoniale, profession, nombre d'enfants à charge, nationalité, date d'arrivée dans le pays, etc.

L'Utilisateur peut se rapprocher de l'Établissement de santé pour toute question relative à la nature des Données ainsi, récoltées. A toutes fins utiles, il est précisé que l'Utilisateur est en droit de s'opposer à la récolte des données dont la pertinence avec la finalité de traitement explicité ne lui semble pas satisfaite.

Sous réserve de l'application de l'alinéa 2 de l'article 5.4, en aucun cas et en aucune mesure l'Entreprise OSCARE n'accède à ces données.

**Précisément, sont concernées les données relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de service de soins de santé qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne (art. 4 paragraphe 15 du RGDP).*

5.2. FINALITÉ DES DONNÉES COLLECTÉES

Les Données Personnelles et ou de santé collectées visent à permettre le déploiement du parcours de soins coordonnés pour lequel l'Établissement a été préalablement autorisé par les autorités compétentes conformément aux dispositions de l'article L1162-2 du Code de la santé publique.

Par ailleurs, ces données sont nécessaires au bon fonctionnement du Service et ne sont utilisées uniquement que pour permettre de déclencher l'interaction directe avec l'Utilisateur.

Aucune Donnée Personnelle et ou de santé n'est cédée ou communiquée par la Société OSCARE à des tiers non autorisés par l'Utilisateur et par le responsable de traitement.

5.3. STOCKAGE DES DONNÉES COLLECTÉES

Les données récoltées sont stockées sur des Serveurs sécurisés et agréés par les autorités compétentes.

Il s'agit en l'occurrence de :

EXODATA EU
27 Avenue de l'opéra
75001 Paris
RCS PARIS 817 893 630 00010

Les données stockées sont conservées sur les Serveurs pour une durée de vingt (20) ans maximum avant d'être archivées.

5.4. ACCES AUX INFORMATIONS

En utilisant OSCARE, l'Utilisateur est informé que les Professionnels de l'Établissement, participant à sa prise en charge médicale ont accès aux Données Personnelles et ou de Santé récoltées et générées par l'utilisation des Services. Aussi, lesdits Professionnels s'engagent à garantir la confidentialité et le respect du secret professionnel auquel ils sont soumis.

En son sein, la Société OSCARE interdit tout accès aux Données Personnelles et ou de Santé de l'Utilisateur à l'exception de l'équipe administratrice de la plateforme qui est tenue d'une obligation de confidentialité stricte et ne souffrant d'aucune exception. Ladite équipe est en charge de la gestion des événements rendant difficile voire impossible l'utilisation des Services proposés par OSCARE.

A des fins d'utilité interne, des accès peuvent être autorisés aux Données anonymisées utilisant la méthode de chiffrement par clef de cryptage.

Au Professionnel

- pour la réalisation de statistiques médicales permettant d'analyser l'assiduité des Patients au parcours proposé
- pour établir les rapports d'information à destination des Autorités sous la tutelle desquelles les parcours de soins coordonnés sont réalisés

Aux membres du service Recherche et Développement de la Société OSCARE :

- pour établir des rapports d'utilisation
- pour améliorer l'usage du Service

Aux services technique et support de la Société OSCARE :

- qui assure le back-office de la Plateforme qui suppose l'accès aux Données suivantes :
 - o Numéro de téléphone du patient, Utilisateur (clé d'identification)
 - o Email du patient, Utilisateur
 - o Nom et prénom du patient, Utilisateur
- qui assure la maintenance de la Plateforme

La société OSCARE s'engage à ne transmettre ces Données à caractère personnel et ou sensible à aucun autre tiers non autorisé.

5.5. DROITS DE L'UTILISATEUR SUR LES DONNEES

Conformément à la loi informatique et libertés n°78/17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2018 et par le règlement européen 2016/679, toute personne dispose des droits suivants :

- Droit d'être informé et de consentir au traitement
- Droit de retirer son consentement
- Droit de s'opposer au traitement
- Droit d'accès, de communication et de rectification des Données Personnelles et de Santé ;
- Droit à l'effacement des Données Personnelles et de Santé ;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la portabilité de ses Données personnelles et de santé
- Droit de porter toute contestation devant la CNIL.

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur doit adresser un courrier simple ou un courriel en mentionnant son identité (nom, prénom, adresse email et photocopie de sa pièce d'identité) à l'adresse suivante :

OSCARE - DPO
681 avenue de la république
59 000 Lille

Ou

par e-mail
dpo@os.care

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1. PROTECTION D'OSCARE

La Société OSCARE est la titulaire des Droits de Propriété Intellectuelle tant de la structure que de son contenu (textes, graphiques, images).

Dès lors, toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle d'OSCARE de son contenu ou du Service, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société OSCARE, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur.

6.2. PROTECTION DES SIGNES DISTINCTIFS

Les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et nom de domaine de la Société permettant l'accès au Service constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de la Société OSCARE.

Toute représentation, reproduction ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est prohibée et est constitutive de l'infraction de contrefaçon de marque, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et de nom de domaine engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

7. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

La Société OSCARE fait ses meilleurs efforts afin de rendre son Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cependant, compte tenu des spécificités du réseau Internet, la Société n'offre aucune garantie de continuité du service, n'étant tenue à cet égard que d'une obligation de moyens.

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée en cas de dommages liés à l'impossibilité temporaire d'accéder à l'un des services proposés.

8. MODIFICATION D'OSCARE ET DES CGU

La Société OSCARE se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les services ainsi que les présentes CGU, notamment pour les adapter aux évolutions du Service par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou la suppression ou la modification de fonctionnalité existantes sans information préalable des Utilisateurs et sans droit à des indemnités.

9. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service auquel il accède.

La Société OSCARE ne pourra en aucun cas être tenue responsable dans le cadre d'une procédure introduite à l'encontre de l'Utilisateur qui se serait rendu coupable d'une utilisation non-conforme du Service qu'il procure.

L'Utilisateur reconnaît et accepte à cet égard qu'il fera son affaire personnelle de toute réclamation ou procédure formée contre la Société, du fait de l'utilisation non-conforme par lui du Service.

10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que définie par la jurisprudence des Tribunaux français, et notamment les catastrophes naturelles, incendies, dysfonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

11. RÉCLAMATION ET RÉSILIATION

Pour toute information relative au fonctionnement du Service, l'Utilisateur est invité à adresser sa demande à la Société OSCARE aux coordonnées suivantes :

Adresse postale

OSCARE Service Réclamation, 681 avenue de la république 59 000 Lille

Adresse mail :

reclamation@os.care

Chaque Utilisateur peut à tout moment résilier son compte personnel en contactant la Société **OSCARE** aux coordonnées suivantes :

OSCARE, 681 avenue de la république, 59 000 Lille

Adresse mail :

reclamation@os.care

12. NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU venaient à être déclarées nulle par une autorité de Justice, en vertu d'une disposition légale ou réglementaire ou par une décision de Justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Tout désaccord sur l'interprétation ou l'application des présentes Conditions Générales d'Utilisation relèvera de la compétence des juridictions françaises et du droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi

Date : 01 Novembre 2022