

Les données personnelles au cœur du magasin

A l'aube d'une nouvelle réglementation européenne et de l'application du tiers-payant généralisé à tous les Français le 30 novembre prochain, Bien Vu fait le point sur les données personnelles de vos clients auxquelles vous avez accès en magasin. Quelles sont vos obligations envers vos clients ? A qui sont transmises ces données ? Que va changer cette nouvelle réglementation ? Tour d'horizon du cadre légal et réponses des plateformes et opérateurs de tiers-payant.



Un véritable paradoxe entoure le sentiment des consommateurs français vis-à-vis de l'utilisation de leurs données personnelles. Ainsi, selon l'étude "Crossing the Line" du cabinet KPMG*, ils sont parmi les plus vigilants quant au traitement de leurs data personnelles ; cependant, un Français sur 2 se dit prêt à donner des informations personnelles en échange de plus de promotions**. Dans ce contexte, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dont les sanctions seront applicables dès le 25 mai 2018, vient encadrer la collecte et l'utilisation des données personnelles. Qu'en est-il dans l'exercice de votre métier au quotidien ?

L'opticien : 1^{er} maillon de la chaîne de collecte

En tant que professionnel de santé, vous êtes le premier à récolter et posséder les données de santé de vos clients. Lorsque vous pratiquez le tiers-payant pour eux, à chaque demande de prise en charge électronique (PEC), vous transmettez plusieurs types d'éléments à la plateforme ou à l'opérateur de tiers-payant :

- identité : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone (selon les cas), numéro de Sécurité sociale
- correction visuelle et informations prescripteur
- n° de contrat / adhérent

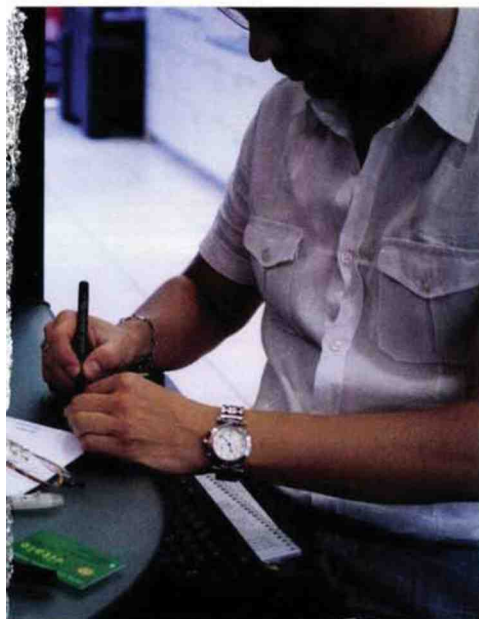
Une gestion encadrée légalement

Aujourd'hui, pour traiter ce type d'informations, chaque entité doit faire une déclaration préalable auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) qui précise la nature des données collectées et à quelles fins. C'est le cas de toutes les plateformes, des opérateurs de tiers-payant mais aussi des complémentaires santé. **De votre côté, vous devez vous assurer d'avoir recueilli le consentement express de votre client et ce par une signature physique.** Les plateformes ou réseaux de soins vous fournissent en général les documents nécessaires (voir ci-contre l'exemple de consentement) et inscrivent cette obligation dans leur convention. C'est notamment le cas de Carte Blanche : "en tant que responsable de traitement, nous avons inscrit dans la convention avec les opticiens, l'obligation pour ces derniers, de recueillir le consentement express du bénéficiaire", souligne

Jean-François Tripodi, dg de Carte Blanche Partenaires, avant d'ajouter : "Nous fournissons même aux opticiens un exemple type de demande de consentement". Même fonctionnement chez Santéclair : "Depuis toujours, le consentement a été prévu dans la demande de prise en charge que l'opticien présente à son client et que celui-ci signe. Cela fait partie du process et protège l'opticien", confie Caroline Touizer, directrice des réseaux de soins de Santéclair. Même démarche chez la MGEN.

Qu'advient-il de ces informations ?

Une fois ces données passées à l'opérateur de tiers-payant ou à la plateforme le cas échéant, se pose la question de la confidentialité. Rassurez-vous, tous les éléments ne sont pas confiés aux complémentaires santé. "Les données transmises sont liées à l'identification de la personne et aux montants facturés et remboursés qui lui ont été octroyés et uniquement à la typologie de l'équipement (monture et/ou verres simples, complexes ou très complexes)", précise Corinne Devillard. **La prescription ainsi que les informations concernant l'ophtalmologiste ne sont donc pas transférées.**



Une conservation à des fins statistiques

Ensuite, les données sont stockées, via des hébergeurs agréés en données de santé (HADS) par l'ASIP Santé (Agence française de la santé numérique). La liste des hébergeurs agréés reste d'ailleurs consultable à tout moment sur le site de l'agence. Elles peuvent être conservées pour une durée de 5 ans comme le précise le pack assurances de la CNIL, (2 années en archivage courant et 3 ans en archivage intermédiaire). Cette durée se justifie par le fait que le responsable de traitement doit pouvoir répondre aux demandes formulées par un assuré pour des décisions de révision de son contrat ou à des demandes de médiation. C'est aussi le délai de prescription des actions civiles. Passée cette échéance, ces données doivent être anonymisées et agrégées pour être conservées. Ce qui est régulièrement le cas pour les plateformes, qui les utilisent pour dresser des statistiques, et pour élaborer par exemple des prix moyens. ●

*étude KPMG "Crossing the line - Staying on the right side of consumer privacy" en partenariat avec le cabinet 3Gem, conduite entre avril et mai 2016, dans 24 pays, européens et non européens
** enquête réalisée par OpinionWay pour Dalmen en novembre 2016

EXEMPLE DE DEMANDE DE CONSENTEMENT

Je souhaite bénéficier de la dispense d'avance de frais pour la prestation rendue par M. X, opticien, professionnel de santé partenaire de X, dans le cadre du traitement électronique de mon dossier.

A cette fin, j'autorise expressément la communication par M. X soit par fax, par mail ou par téléphone, soit via Opto-AMC ou le site internet X, des données à caractère personnel, de nature administrative et de santé, nécessaires au traitement de mon dossier et leur conservation chez un hébergeur de données agréées de données de santé.

Ces données sont destinées à X, responsable du traitement, pour la gestion des demandes de prises en charge et de la relation contractuelle avec les professionnels de santé, l'instruction des difficultés éventuelles, la lutte contre la fraude et à mon assureur complémentaire (ou son mandataire) pour le traitement administratif de la demande de prise en charge.

Je bénéficie d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données me concernant que je peux exercer pour toutes les données auprès de X et de mon professionnel de santé, pour les données administratives auprès de mon assureur maladie complémentaire.

CE QUI VA CHANGER EN 2018 POUR VOUS

Le règlement européen fonctionne sur le principe de conformité. Il n'y a donc plus de déclarations préalables à réaliser auprès de la CNIL mais des contrôles renforcés.

• **Vous devrez détenir en magasin un registre des traitements mis en œuvre** contenant les catégories de données traitées, la finalité, les différents destinataires, la durée de conservation (les enseignes pourront de leur côté désigner un délégué à la protection des données en contact direct avec la CNIL).
• **Vous devrez continuer à recueillir le consentement** (déjà obligatoire). Le règlement précise que la matérialisation de celui-ci doit être non ambiguë. Pour les moins de 16 ans le règlement précise : "L'information sur les traitements de données les concernant doit être rédigée en des termes clairs et simples, que l'enfant peut aisément comprendre. Le consentement doit être recueilli

auprès du titulaire de l'autorité parentale. Devenu adulte, le consentement donné sur un traitement doit pouvoir être retiré et les données effacées".

En cas de non-respect de ces obligations, tous les responsables de traitement des données (opticiens, plateformes, opérateurs de tiers-payant, Ocam...) peuvent faire l'objet de sanctions : avertissement, mise en demeure, limitation temporaire ou définitive d'un traitement, suspension des flux de données, injonction de satisfaire aux demandes d'exercice des droits des personnes, demande de rectification, limitation ou effacement des données ou encore amendes de 2 à 4 % du CA annuel mondial de l'entreprise.