

# Politique de protection des données

## Abréviations et lois

Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA)

Loi fédérale sur la protection des données (LPD)

Loi fédérale sur la surveillance de l'assurance-maladie sociale (Loi sur la surveillance de l'assurance-maladie, LSAMal)

Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal)

Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Règlement général de l'EU sur la protection des données (RGPD)

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>Transmission à des tiers – A qui transmettons-nous vos données personnelles et dans quel but?</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Responsable</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>Sécurité des données – Comment protégeons-nous vos données personnelles?</b>	<b>5</b>
2.1	Responsables	2	<b>9</b>	<b>Durant combien de temps conservons-nous vos données?</b>	<b>6</b>
2.2	Conseiller à la protection des données	2	<b>10</b>	<b>Quels sont vos droits?</b>	<b>6</b>
2.3	Représentation pour les questions de protection des données au sein de l'UE ou qui entrent dans le domaine d'application du RGPD	2	10.1	Renseignements	6
<b>3</b>	<b>Quelles sont les données personnelles traitées par la CSS?</b>	<b>2</b>	10.2	Rectification	6
<b>4</b>	<b>A quelles fins traitons-nous vos données personnelles?</b>	<b>3</b>	10.3	Opposition, limitation et suppression	6
4.1	Visite des sites Internet de la CSS, calculateur de primes	3	10.4	Droit à la transmission des données	6
4.2	Bases légales	3	10.5	Révocation du consentement	6
4.3	Contrat d'assurance	3	10.6	Réclamation	6
4.4	Autres modifications	4	<b>11</b>	<b>Modification de la présente politique de protection des données</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Que se passe-t-il en cas de profilage?</b>	<b>5</b>			
<b>6</b>	<b>La CSS prend-elle des «décisions individuelles automatisées»?</b>	<b>5</b>			

## 1 Généralités

Le genre masculin utilisé dans le présent document pour une question de lisibilité inclut également le genre féminin. La présente politique de protection des données s'applique au traitement des données personnelles collectées sur le site Internet [css.ch](http://css.ch) et des données recueillies en rapport avec tous les produits et services du Groupe CSS. Le Groupe CSS comprend la CSS Assurance-maladie SA et la CSS Assurance SA.

Nous sommes ravis que vous vous intéressiez à la manière dont nous traitons vos données personnelles. Dans cette politique de protection des données, nous expliquons comment nous collectons et traitons les données personnelles. Vous trouverez des indications supplémentaires concernant des traitements de données spécifiques dans la politique relative aux cookies, les règlements et les conditions générales d'assurance, les conditions de participation, les déclarations de consentement et d'autres documents. Dès lors que des dispositions légales contraignantes s'appliquent, nous renonçons en principe à les reproduire.

Cette politique de protection des données couvre nos activités de traitement des données concernant les personnes qui sont ou ont été assurées auprès de la CSS, les personnes qui s'intéressent à un produit de la CSS, les fournisseurs de prestations, les autorités et les offices publics ou leurs interlocuteurs et les utilisateurs des sites Internet de la CSS.

## 2 Responsabilité

### 2.1 Responsables

La CSS Assurance-maladie SA (ci-après dénommée «la CSS» ou «nous») est en principe responsable du traitement des données selon la présente politique de protection des données.

### 2.2 Conseiller à la protection des données

Nous avons nommé un conseiller à la protection des données. En cas de questions ou de préoccupations concernant la protection des données, n'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées suivantes:

Par e-mail: [datenschutz@css.ch](mailto:datenschutz@css.ch)

Par téléphone: 058 277 11 11

Par la poste: CSS Assurance-maladie SA,  
Conseiller à la protection des données,  
Tribtschenstrasse 21, case postale 2568  
CH-6002 Lucerne

### 2.3 Représentation pour les questions de protection des données au sein de l'UE ou qui entrent dans le domaine d'application du RGPD

Dans le cadre de nos activités de traitement des données entrant dans le domaine d'application du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, Martina Schmid est notre représentante au sens de l'art. 27 du RGPD. Martina Schmid est joignable aux coordonnées suivantes:

Par e-mail: [privacy-eu@css.ch](mailto:privacy-eu@css.ch)

Par la poste: Martina Schmid, BWO GmbH, Bauernwaldstrasse 77, D-70195 Stuttgart

## 3 Quelles sont les données personnelles traitées par la CSS?

On entend par «données personnelles» toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Selon la nature de votre relation avec nous et, le cas échéant, selon le type de produits, nous traitons notamment les catégories de données personnelles suivantes:

Données vous concernant: notamment nom, informations de contact et financières, date de naissance, adresse,

langues, nationalité, canton et commune de résidence, numéro de téléphone, adresse e-mail, âge, genre, profession; Données relatives au contrat: notamment relations bancaires, données contractuelles relatives au traitement des paiements (p. ex. numéros de compte), versements de primes et éventuelles réductions de primes, arriérés et rappels; produit d'assurance, nature et étendue des prestations, dates d'entrée et de sortie de l'assurance, suspensions et franchises;

Evaluations des risques vous concernant et concernant l'objet assuré lors de l'examen des propositions, en particulier informations sur les assurances antérieures et les autres assurances ainsi que sur les cas d'assurance survenus; profession et données relatives à la santé et, dans certaines circonstances, indications permettant de déterminer votre solvabilité;

Données pour le traitement des droits aux prestations: dans le domaine de l'assurance-maladie, il s'agit en particulier des informations relatives aux demandes de remboursement, des données de facturation ainsi que des données de santé, comme par exemple des rapports médicaux et autres données des fournisseurs de prestations. Pour les autres produits d'assurance, il s'agit de données relatives aux objets, bâtiments ou activités assurés et, le cas échéant, à leur financement, ainsi qu'au traitement des sinistres, par exemple la déclaration de sinistre, le numéro de sinistre, les données en rapport avec l'examen du sinistre, le nombre de sinistres et les données relatives aux tiers, comme les personnes lésées et les personnes impliquées;

Données de communication: notamment les informations sur le canal de communication préféré, les informations et le contenu de la correspondance par courrier, e-mail, téléphone, via myCSS ou par d'autres canaux de communication, ainsi que les enregistrements relatifs à la satisfaction de la clientèle. Les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées à des fins de traçabilité, d'assurance qualité, de formation et de preuve. Si une conversation est enregistrée, vous en êtes expressément informé;

Données en rapport avec l'utilisation du site Internet ou du portail client myCSS: notamment adresse IP et autres identificateurs d'appareils, données d'accès (y compris mots de passe), date, heure et nombre de visites du site Internet ainsi que pages et contenus consultés, pages Internet comportant des liens vers les sites de la CSS; cookies. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies utilisés et les technologies similaires dans la politique relative aux cookies (lien).

Données en rapport avec les activités de marketing: notamment préférences et intérêts personnels, inscriptions et désinscriptions aux newsletters, communications marketing transmises et réactions à ces communications.

Nous collectons les données personnelles des individus concernés avant tout dans le cadre d'une relation commerciale existante ou à venir avec des personnes intéressées, des assurés, des clients et d'autres partenaires commerciaux, des fournisseurs de prestations et des prestataires de services ou lors de l'utilisation de nos sites Internet, applications et autres outils similaires par les utilisateurs. Cela se fait par exemple via des formulaires de contact et de proposition, dans le cadre de la correspondance par e-mail ou par courrier, par téléphone, lors de la participation à des jeux-concours et à des enquêtes ainsi que dans le cadre de relations contractuelles, comme lors de la vérification des prestations ou au moment des paiements.

Dans certaines situations, nous collectons également des données personnelles auprès de tiers, par exemple des

fournisseurs de prestations, des partenaires commerciaux, des assureurs sociaux dans le cadre de l'entraide administrative, d'autres assureurs privés ou de sources publiques. Vous trouverez des informations sur les différents types de collecte de données dans le chapitre correspondant au produit (ch. 4.3).

Si vous nous communiquez des données concernant des tiers, nous partons du principe que vous êtes autorisé à le faire et que ces données sont exactes. Par la transmission de ces données, vous le confirmez expressément. Veuillez alors informer les tiers concernés que nous allons traiter leurs données et leur remettre une copie de la présente politique de protection des données. Si nous vous informons de l'existence d'une nouvelle version de ce document, veuillez également leur faire parvenir cette nouvelle version.

#### **4 A quelles fins traitons-nous vos données personnelles?**

##### **4.1 Visite des sites Internet de la CSS, calculateur de primes**

###### **4.1.1 Données collectées automatiquement**

Lors de la consultation de ses sites Internet, la CSS collecte, sauvegarde et utilise des données techniques ainsi que certaines données d'utilisation. En cas d'accès à nos sites Internet, les données suivantes sont enregistrées dans des fichiers journaux:

- Adresse IP;
- Informations générales sur le système d'exploitation et le navigateur utilisés;
- Date, heure et durée de la visite;
- Demande du navigateur;
- Add-ons utilisés;
- Source des visiteurs (site Internet comportant des liens vers les sites de la CSS);
- Informations générales sur le comportement en ligne, telles que cliquer sur des bannières publicitaires, remplir des formulaires ou télécharger des fichiers.

Nous utilisons ces données afin d'améliorer nos sites Internet. Les données collectées nous permettent de mettre à disposition les services proposés sur nos sites. Elles servent aussi de base à des évaluations statistiques.

###### **4.1.2 Formulaires**

Les données personnelles confidentielles que vous envoyez à la CSS via des formulaires sur ses sites Internet sont transmises sous forme cryptée conformément à l'état actuel de la technique. Ces données sont utilisées au sein de la CSS dans un but précis, pour le traitement de l'offre et à des fins de marketing (à l'exception de l'assurance de base).

Si vous êtes déjà client de la CSS ou que vous souhaitez le devenir, nous pouvons associer les données personnelles collectées que vous mettez à notre disposition via le site Internet à celles déjà disponibles.

###### **4.1.3 Calculateur de primes et demande en ligne**

Lorsque vous saisissez vos données dans le calculateur de primes, vous acceptez que les sociétés de la CSS vous contactent par téléphone ou d'une autre manière dans le cadre de l'établissement d'une offre. Vos données personnelles ne nous seront transmises que si vous remplissez intégralement le formulaire de contact électronique en communiquant vos données personnelles et que vous allez jusqu'au terme de la procédure. Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement des données en rapport avec la proposition et la conclusion de l'assurance dans le formulaire de proposition correspondant et dans les informations à la clientèle de votre assurance ainsi que dans la fiche d'information relative à la protection des données ci-jointe.

Dans la mesure où, pour traiter votre demande via Internet / par téléphone ou pour traiter le contrat, des presta-

tions de tiers sont nécessaires, nous transmettons vos données à un partenaire prestataire mandaté par nos soins. En nous communiquant vos données, vous nous autorisez à procéder de la sorte. Ce partenaire est lié contractuellement à la CSS et soumis de la même manière aux dispositions en matière de protection des données.

**4.1.4 Conversation en direct via un assistant numérique (SIA)**  
Afin d'améliorer l'expérience utilisateur et de répondre rapidement à toute question, nous vous proposons de communiquer via un système de chatbot (SIA). Pour la reconnaissance intuitive des données saisies par l'utilisateur (Natural Language Understanding, abrégé NLU), nous utilisons le service Dialogflow de Google (Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA). Toutes les données de l'utilisateur sont analysées dans le but de comprendre sa demande et de lui fournir la réponse et les contenus CSS adéquats. Aucune donnée personnalisée n'est analysée ou enregistrée.

##### **4.2 Bases juridiques**

Dans la mesure où le traitement des données personnelles correspondant au ch. 4.1 ci-dessus est soumis au RGPD, le traitement de vos données personnelles repose sur une ou plusieurs des bases juridiques suivantes.

###### **4.2.1 Préparation et exécution du contrat**

La plupart des données que nous traitons sont nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles à votre égard, par exemple pour la mise en œuvre de l'assurance-maladie obligatoire ou de l'assurance complémentaire. Il en va de même des données de santé, qui sont traitées pour évaluer les cas de prestations. Quant au traitement des données en vue de la conclusion de contrats, y compris l'évaluation des risques, il se fonde sur la nécessité d'exécuter les mesures précontractuelles et, dès lors que nous traitons des données de santé, sur votre consentement distinct.

###### **4.2.2 Obligations légales**

L'obligation de traiter des données peut résulter de certaines dispositions légales.

###### **4.2.3 Consentement**

Nous pouvons procéder aux traitements de données à d'autres fins sur la base d'un consentement. Si votre consentement est demandé pour certains traitements de données, vous serez informés spécifiquement des finalités de ce traitement. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment par écrit; vous trouverez nos coordonnées au ch. 2. A réception de la révocation de votre consentement, nous ne traiterons plus vos données aux fins que vous aviez approuvées initialement, à moins de disposer d'un autre fondement juridique pour cela. La révocation de votre consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué sur la base de ce consentement jusqu'à sa révocation.

###### **4.2.4 Intérêts légitimes**

Nous traitons vos données personnelles en nous fondant aussi sur nos intérêts légitimes, dans la mesure où vos intérêts ne s'y opposent pas et ne prévalent pas, par exemple à des fins administratives et de sécurité, pour vérifier votre solvabilité et à des fins d'étude de marché, de marketing, d'amélioration de nos services, de développement des produits et de respect des dispositions du droit suisse.

##### **4.3 Contrat d'assurance**

###### **4.3.1 Assurance de base selon la LAMal**

Dans le cadre de l'assurance de base selon la LAMal, nous traitons les données conformément aux bases légales correspondantes, en particulier aux fins mentionnées à l'art. 84 LAMal, notamment pour:

- veiller au respect de l'obligation de s'assurer;
- calculer et percevoir les primes;

- établir le droit aux prestations, les calculer, les allouer et les coordonner avec celles d'autres assurances sociales;
- établir le droit à des réductions de primes, les calculer et les verser;
- faire valoir une prétention récursoire contre le tiers responsable;
- établir des statistiques;
- attribuer ou vérifier le numéro d'assuré AVS;
- calculer la compensation des risques.

#### Modèles alternatifs d'assurance

##### a) Modèles du médecin de famille

En souscrivant l'assurance du médecin de famille, les personnes assurées acceptent d'accorder à leur médecin coordinateur l'accès aux données relatives à leur diagnostic, à leur traitement et à la facturation de leurs soins médicaux nécessaires pour ce modèle d'assurance. Cette forme d'assurance nécessite en outre un échange de données entre le médecin coordinateur, la CSS et d'éventuels tiers. Il s'agit de données relatives au diagnostic des assurés, à leur traitement et à la facturation de leurs soins. Ces données sont communiquées notamment aux spécialistes, aux hôpitaux et aux autres personnes et institutions qui prennent part à la fourniture de prestations médicales et organisationnelles en vue de l'exécution du contrat ou lors d'un changement de médecin coordinateur.

##### b) Modèles Telmed

En souscrivant un modèle Telmed, les personnes assurées acceptent que la CSS traite leurs données personnelles afin de déterminer la prime, de gérer les sinistres et de procéder à des évaluations statistiques.

La CSS peut, dans la mesure où cela est requis et autorisé légalement, communiquer des données à des tiers autorisés (p. ex. des coassureurs ou des réassureurs). Dès lors que la loi le permet, la CSS peut en outre demander aux fournisseurs de prestations, à d'autres assureurs et aux autorités de lui transmettre les données dont elle a besoin pour clarifier le droit aux prestations. Les collaborateurs du centre de télémédecine sont également soumis à l'obligation légale de garder le secret ainsi qu'aux dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données.

Dans le cadre de cette forme d'assurance, la CSS fournit au centre de télémédecine les données de la personne assurée nécessaires à l'exécution du contrat (notamment numéro d'assuré, nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse, décomptes de prestations et informations sur la couverture d'assurance).

Le centre de télémédecine fournit à la CSS les données nécessaires pour vérifier le droit aux prestations, en particulier les informations relatives au moment de l'appel téléphonique et à la recommandation émise. Les données de santé de la personne assurée sont exclusivement communiquées au service du médecin-conseil de la CSS.

##### c) Multimed

En souscrivant l'assurance Multimed, les personnes assurées acceptent que la CSS traite leurs données personnelles afin de déterminer la prime, de gérer les sinistres et de procéder à des évaluations statistiques concernant Multimed. La CSS peut, dans la mesure où cela est nécessaire et autorisé par la loi, communiquer des données à des tiers autorisés (p. ex. fournisseurs de prestations, autres assureurs et autorités) ou se procurer des données auprès de ceux-ci.

Les données nécessaires au traitement peuvent être consultées par l'ensemble des personnes qui prennent

part au traitement (fournisseurs de prestations ou partenaires de coordination) et peuvent notamment être échangées ou traitées entre ces personnes pour assurer la qualité et garantir un traitement optimal. Il s'agit notamment de données relatives au diagnostic de l'assuré, à son traitement et à la facturation.

##### d) Modèle HMO / Assurance Cabinets de santé (ACS)

En souscrivant l'assurance Cabinets de santé (modèle HMO), les personnes assurées acceptent d'accorder à leur médecin coordinateur l'accès aux données relatives à leur diagnostic, à leur traitement et à la facturation de leurs soins médicaux nécessaires pour ce modèle d'assurance. Cette forme d'assurance nécessite en outre un échange de données entre le médecin coordinateur, la CSS et d'éventuels tiers.

Il s'agit de données relatives au diagnostic des assurés, à leur traitement et à la facturation de leurs soins. Ces données sont communiquées notamment aux spécialistes, aux hôpitaux et aux autres personnes et institutions qui prennent part à la fourniture de prestations médicales et organisationnelles en vue de l'exécution du contrat ou lors d'un changement de médecin coordinateur.

#### 4.3.2 Assurances-maladie complémentaires selon la LCA

En ce qui concerne les assurances-maladie selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), il s'agit notamment des produits suivants:

Frais de guérison LCA:

- Assurances pour médecine alternative
- Assurances ambulatoires
- Assurances hospitalisation
- Assurances pour soins dentaires

Assurances spéciales LCA:

La CSS propose les assurances suivantes selon la LCA:

- Assurances-accidents
- Assurances d'indemnités journalières
- Assurances de choses (inventaire du ménage, bâtiments)
- Assurances responsabilité civile
- Assurances de capital en cas de maladie

La CSS traite les données issues des documents (pré) contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilise en particulier pour déterminer la prime, clarifier le risque, traiter les cas d'assurance et pour des évaluations statistiques.

Dans la mesure nécessaire, la CSS peut transmettre des données pour traitement aux tiers impliqués dans l'exécution du contrat en Suisse et à l'étranger, en particulier à des sociétés du Groupe CSS ainsi qu'à des coassureurs et réassureurs. En cas de soupçons de délit contre le patrimoine ou de faux dans les titres et dans les cas où la CSS se départ du contrat en raison d'une prétention frauduleuse (art. 40 LCA), une déclaration peut être effectuée à l'Association Suisse d'Assurances (ASA) en vue d'une inscription dans le système d'information central (ZIS).

Pour l'examen des décomptes de prestations émanant de fournisseurs de prestations étrangers, la CSS peut transmettre les données à leur mandataire. En outre, la CSS peut demander des renseignements utiles aux services administratifs et autres tiers (p. ex. fournisseurs de prestations, assureurs ou leurs services médicaux). Cela est valable que le contrat correspondant soit ou non conclu.

#### 4.4 Traitement de données à d'autres fins

##### 4.4.1 Communications électroniques

Les communications électroniques à caractère publicitaire (p. ex. sous forme de newsletters) ne sont envoyées à nos clients et aux personnes intéressées qu'avec leur consentement distinct.

Nos e-mails de marketing (newsletter, invitations, enquêtes par e-mail) sont envoyés avec la solution de mar-

keting par e-mail Adobe Campaign, hébergée sur les serveurs de la CSS. Les données personnelles qui sont collectées dans le cadre de l'abonnement à la newsletter sont enregistrées sur les ordinateurs de la CSS. Dans chaque newsletter, nous vous offrons la possibilité de corriger, mettre à jour ou supprimer les informations mises à disposition par les destinataires.

Toutes les communications électroniques à caractère publicitaire peuvent être annulées à tout moment via un lien figurant à la fin de l'e-mail. Les données vous concernant que vous enregistrez chez nous pour recevoir la newsletter sont conservées jusqu'à ce que vous mettiez un terme à votre abonnement et sont supprimées une fois que la newsletter est annulée. Les données ayant été enregistrées chez nous à d'autres fins ne sont pas concernées.

Votre adresse e-mail est uniquement utilisée pour l'envoi de nos propres informations. Nous ne transmettons pas votre adresse à des tiers. La manière dont vous cliquez sur les liens hypertextes contenus dans les e-mails et sur les sites Internet est enregistrée à titre anonyme uniquement.

#### 4.4.2 Participation à des jeux-concours, à des manifestations publicitaires, à des événements de parrainage et à des activités similaires

Nous collectons et traitons des données personnelles lorsque vous participez à des jeux-concours, à des manifestations publicitaires, à des événements de parrainage ou à des activités similaires. La nature et l'étendue des données personnelles traitées dans ce cadre sont spécifiées dans les conditions de participation correspondantes. Nous y indiquons également l'objet et l'étendue des éventuels consentements requis.

#### 4.4.3 Utilisation du Wi-Fi

Lorsque vous utilisez dans nos locaux un réseau Wi-Fi que nous mettons à votre disposition, vous devez vous inscrire en indiquant votre nom et votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse e-mail. Nous collectons alors des données spécifiques à l'appareil et à l'utilisation, en particulier la date, l'heure et la durée de la connexion.

#### 4.4.4 Zones sous vidéosurveillance

Nous procédons à des enregistrements vidéo dans certains locaux de la CSS, identifiés comme tels. Nous traitons les données qui en résultent dans le but de garantir la sécurité de nos collaborateurs et à des fins de preuve. En cas de suspicion d'infractions pénales, nous pouvons mettre les enregistrements à la disposition des autorités pénales, dans le cadre des dispositions légales.

## 5 Que se passe-t-il en cas de profilage?

On entend par «profilage» l'évaluation de certaines caractéristiques d'une personne sur la base de données personnelles traitées de manière automatisée, notamment pour analyser ou prédire la productivité, la situation économique, la santé, le comportement, les préférences, le lieu de séjour ou la mobilité d'une personne.

La CSS utilise ces traitements automatisés de données, dans la mesure où la loi le permet, à des fins d'analyse et de prévision. Les principaux domaines d'application du profilage sont l'évaluation des risques, le contrôle de la solvabilité, la vérification des prestations, la lutte contre la fraude, le suivi de la clientèle et, le cas échéant, à des fins de marketing. La CSS peut combiner des données comportementales et de préférence, mais également des données de base et contractuelles avec les données techniques qui vous sont attribuées, afin de mieux vous comprendre en tant que personne, avec vos différents intérêts et besoins propres.

## 6 La CSS prend-elle des «décisions individuelles automatisées»?

La CSS ne prend pas de décisions reposant exclusivement

sur un traitement automatisé et qui entraînent des conséquences juridiques pour vous ou qui vous affectent considérablement (décision individuelle automatisée).

## 7 Transmission à des tiers – A qui transmettons-nous vos données personnelles et dans quel but?

Nous transmettons des données personnelles à des tiers afin qu'ils puissent poursuivre leurs propres objectifs dès lors que nous y sommes légalement tenus ou autorisés ou si vous avez donné votre accord en ce sens. Dans de tels cas de figure, le destinataire des données doit être considéré comme un responsable indépendant du point de vue de la protection des données. Nous ne vendons en aucun cas vos données personnelles à des tiers. Nous ne faisons pas le commerce de vos données personnelles.

En fonction de la façon dont vous êtes ou avez été assuré auprès de la CSS, si vous vous intéressez à un produit de la CSS, et selon si vous êtes un fournisseur de prestations, une autorité ou un utilisateur de ce site Internet, nous pouvons communiquer des données personnelles aux catégories suivantes de destinataires:

- Nos prestataires de services (p. ex. banques, assurances, conseillers, fournisseurs de services informatiques, prestataires de services dans le domaine du marketing, sociétés de recouvrement et sociétés de renseignement de solvabilité, etc.);
- Intermédiaires;
- Commerçants, fournisseurs, sous-traitants et autres partenaires commerciaux;
- Dans le cadre d'obligations légales, autorités nationales et étrangères, assureurs sociaux et privés, services administratifs ou tribunaux;
- Acquéreurs ou personnes intéressées par l'acquisition de secteurs d'activité, de sociétés ou d'autres composantes de la CSS;
- Autres parties impliquées dans des procédures administratives ou judiciaires potentielles ou effectives;
- Autres sociétés du Groupe CSS.

Ces destinataires peuvent avoir leur siège en Suisse ou à l'étranger. Vous devez notamment vous attendre à ce que vos données soient transférées dans tous les pays où se trouvent les fournisseurs de prestations auxquels nous faisons appel et leurs sous-traitants (p. ex. [Microsoft], [SAP], [Amazon] et [Salesforce.com]). Si nous transférons des données à un destinataire situé dans un pays n'ayant pas instauré une protection légale adéquate des données, nous assurons un niveau de protection approprié par le biais de contrats adéquats (généralement sur la base des clauses contractuelles types de la Commission européenne, disponibles ici: [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2021/914/oj?locale=fr](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj?locale=fr)), dans la mesure où le destinataire n'est pas déjà soumis à un ensemble de règles reconnues par la loi visant à garantir la protection des données et que nous ne pouvons pas invoquer une clause d'exception. Une exception peut notamment s'appliquer en cas de procédure juridique à l'étranger, mais aussi dans des cas d'intérêts publics prépondérants ou lorsque l'exécution d'un contrat exige une communication de ce type, si vous avez donné votre consentement ou s'il s'agit de données que vous avez rendues publiques et pour lesquelles vous ne vous êtes pas opposé/e au traitement.

## 8 Sécurité des données – Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Les données présentes dans nos systèmes sont protégées de manière adéquate contre la perte, la modification involontaire, l'utilisation abusive, la falsification et la divulgation ou l'accès non autorisé. Pour ce faire, nous pre-

nons des mesures de sécurité appropriées de nature technique (p. ex. cryptage, pseudonymisation, journalisation, limitation de l'accès, sauvegarde des données, etc.) et organisationnelle (p. ex. instructions données à nos collaborateurs, accords de confidentialité, vérifications, etc.). Les collaborateurs de la CSS sont soumis à une obligation contractuelle et légale de garder le secret (en vertu de l'art. 33 LPGA). Les collaborateurs de la CSS sont formés et sensibilisés aux questions de protection des données, et les processus de traitement des données sont contrôlés et optimisés en permanence. De manière générale, les risques de sécurité ne peuvent toutefois pas être totalement exclus.

La sécurité de nos systèmes est soumise à une vérification permanente, en interne comme à l'externe. Au 1er juillet 2015, l'IT de la CSS a été certifié selon la norme ISO 27001:2013. Cette norme internationale spécifie les exigences relatives à l'établissement, la mise en œuvre, l'introduction, l'exploitation, la surveillance, l'entretien et l'amélioration d'un système de gestion de la sécurité de l'information. Les autres certifications indiquées ci-dessous soulignent également combien la protection des données est un sujet important pour la CSS:

Le service du médecin-conseil (SMC) de la CSS, bénéficiant depuis 2007 du label de qualité GoodPriv@cy\*, est, de plus, certifié depuis 2010 selon l'ordonnance sur les certifications en matière de protection des données (OCPD).

Conformément à l'art. 59a de l'ordonnance sur l'assurance-maladie, la CSS dispose depuis 2013 d'un service certifié de réception des données (selon OCPD et GoodPriv@cy). Les règles standardisées dont elle s'est dotée garantissent d'une part la protection des données des assurés de la CSS et ouvrent d'autre part la voie à une facturation avec les hôpitaux rapide et orientée sur la clientèle. Ainsi, la CSS peut décompter efficacement et conformément à la loi les factures de type DRG des fournisseurs de prestations stationnaires.

La procédure de réception et de numérisation des documents au format papier et des documents échangés par e-mail ainsi que via l'application et le portail est validée par le certificat GoodPriv@cy, reconnu à l'échelle internationale, et certifiée selon l'OCPD.

\*Le certificat international GoodPriv@cy est attribué par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) en tant qu'entreprise indépendante et confirmé dans le cadre de vérifications annuelles.

## 9 Durant combien de temps conservons-nous vos données?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour la poursuite du but dans lequel nous les avons collectées, en règle générale au moins pour la durée de la relation contractuelle. Nous conservons également les données personnelles si certains aspects exigent qu'elles soient conservées pour une plus longue durée. Cela peut notamment être le cas lorsque nous avons besoin de données personnelles pour faire valoir des droits ou nous défendre contre des prétentions, à des fins d'archivage et pour garantir la sécurité informatique. Nous conservons en outre vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont soumises à une obligation légale de d'archivage. Pour certaines données, l'obligation d'archivage est de dix ans. Pour d'autres, des délais d'archivage plus courts s'appliquent, par exemple pour les enregistrements de vidéosurveillance ou pour les enregistrements de certains processus sur Internet (fichiers journaux). Dans certains cas, nous pouvons également vous demander votre consentement pour conserver vos données personnelles plus longtemps.

Les données personnelles de connexion à myCSS sont conservées pendant toute la durée du compte. Si vous demandez à supprimer votre compte, les données seront immédiatement effacées. En cas de désactivation du compte (p. ex. en cas d'inactivité ou de blocage suite à une utilisation abusive), les données seront supprimées après 24 mois.

## 10 Quels sont vos droits?

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, notamment à leur traitement à des fins de marketing direct.

Vous disposez en outre des droits énumérés ci-dessous, pour autant que les conditions légales correspondantes soient remplies et qu'il n'y ait pas de raisons de limiter ou de différer ces droits. Pour toute question concernant l'exercice de vos droits, vous pouvez vous adresser aux personnes mentionnées au ch. 2. Pour vous identifier, veuillez nous envoyer une copie d'une pièce d'identité officielle (p. ex. passeport ou carte d'identité). Les informations non nécessaires (p. ex. photo, taille, lieu d'origine) peuvent être caviardées.

### 10.1 Renseignements

Vous avez le droit de demander à tout moment des renseignements sur les données personnelles que nous avons enregistrées. Vous pourrez ainsi vérifier quelles données personnelles nous traitons vous concernant.

### 10.2 Rectification

Vous avez le droit de demander à ce que vos données personnelles inexactes ou incomplètes soient rectifiées ou complétées et d'être informé de leur rectification.

### 10.3 Opposition, limitation et suppression

En ce qui concerne le traitement que nous faisons de vos données à des fins spécifiques, vous avez le droit de vous y opposer, d'en exiger la limitation ou de demander la suppression de vos données personnelles.

### 10.4 Droit à la transmission des données

Vous avez le droit d'exiger de nous la remise de certaines données personnelles dans un format électronique habituel ou leur transmission à un autre responsable.

### 10.5 Révocation du consentement

Vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment, dans la mesure où le traitement repose sur votre consentement. La révocation ne vaut que pour le traitement futur de vos données personnelles.

### 10.6 Réclamation

Si vous estimez que nous ne traitons pas les données conformément aux dispositions légales, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (FPDPT, <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home.html>).

## 11 Modification de la présente politique de protection des données

La CSS se réserve le droit de modifier à tout moment la présente politique de protection des données. La version publiée sur le site Internet de la CSS fait toujours foi.

