

MENTION D'INFORMATION CONCERNANT LA GESTION DES DEMANDES ET DES APPELS RECUS

1. INTRODUCTION

CSL Limited et ses filiales s'engagent à respecter votre vie privée. Nous recueillerons certains renseignements qui permettront de vous identifier (« données personnelles »).

La présente mention d'information explique la façon dont nous traitons vos données personnelles. Elle explique également vos droits par rapport à vos données personnelles.

2. A QUI S'APPLIQUE CETTE MENTION D'INFORMATION ?

Lorsque vous nous contactez, vos données personnelles font l'objet d'un traitement par CSL BEHRING France aux fins de la gestion de votre message ou de votre appel et de la demande associée.

3. LES CATEGORIES DE DONNEES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS

Lorsque vous nous transmettez une demande, nous traitons votre identité complète (nom, prénom) ainsi que vos coordonnées, et, si vous êtes un professionnel de santé, le cas échéant, votre numéro RPPS, votre spécialité.

Seules les données adéquates, pertinentes et limitées par rapport à nos objectifs sont collectées.

4. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES

Vos données peuvent être collectées directement auprès de vous (lorsque nous sommes en contact direct avec vous) ou nous être transmises par une personne nous appelant en votre nom ou pour votre compte (par ex. pour notifier un effet indésirable vous concernant).

Pour chaque demande ou appel reçu, nous collectons : votre identité et vos coordonnées de l'appelant, la date et l'heure de l'appel ainsi que l'objet de l'appel.

A défaut de fourniture de l'ensemble des données mentionnées comme obligatoires dans le téléservice, la demande ne pourra pas être traitée.

5. RAISONS POUR LESQUELLES VOS DONNEES PERSONNELLES SONT UTILISEES

Dans le tableau ci-dessous, nous présentons :

- les raisons pour lesquelles nous recueillons et utilisons vos données personnelles ;
- les catégories de données personnelles que nous collectons à ces fins ; et
- la base juridique qui nous permet de recueillir et d'utiliser vos données personnelles.

Les raisons de l'utilisation des données personnelles	Les catégories de données personnelles que nous utilisons	La base juridique pour l'utilisation des données personnelles
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes et des réponses ou orientation des demandes reçues par voie électronique, par voie postale et par téléphone • Statistiques et comptes rendus d'activité 	Identité, coordonnées, données de connexion, objet de la demande, date et numéro de la demande, réponse apportée, date de réponse, historique des demandes de l'utilisateur, retours qualité sur le service proposé, statistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France (en termes d'organisation et de gestion des actions de communication avec l'extérieur). • CSL BEHRING France est soumis à une obligation légale de traçabilité des appels pharmaceutiques, tels que les appels liés à la pharmacovigilance, aux réclamations qualité ou à l'information médicale. • Le cas échéant, le traitement de catégories particulières de données (telles que les données de santé) est nécessaire pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

Les intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France sont mis en balance avec vos intérêts, libertés et droits fondamentaux qui exigent une protection de vos données personnelles. Les intérêts de CSL BEHRING France ne peuvent prévaloir par rapport aux vôtres. Vous pouvez demander des précisions relatives à la mise en balance entre les intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France et les vôtres aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

AUTRES TRAITEMENTS DE DONNEES

Selon l'objet de votre appel, vos données seront transmises aux départements concernés et pourront faire l'objet d'un traitement ultérieur. Dans ce cas, une nouvelle mention d'information spécifique relative au traitement mis en œuvre vous sera transmise.

Certains appels impliquent le traitement de données personnelles relatives à des tiers, par exemple lorsque vous notifiez un effet indésirable survenu chez votre patient ou un membre de votre famille. Dans ce cas, nous vous invitons à en informer la personne concernée et à lui indiquer qu'elle peut trouver des informations relatives au traitement de ses données sur notre site internet.

6. COMMENT PROTEGERONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous avons mis en place des mesures de sécurité adaptées pour éviter que vos données personnelles puissent être accidentellement perdues ou utilisées accessibles, modifiées ou divulguées sans autorisation.

De plus, nous limitons l'accès de vos données personnelles à nos employés et prestataires de services, et seules les personnes qui ont un besoin légitime de les connaître de par leur travail ou de par la prestation de service fournie y ont accès. Ces personnes traiteront vos données personnelles uniquement selon nos instructions et seront tenues de préserver leur confidentialité.

Nous avons mis en place des procédures pour agir en cas de violations présumées des données personnelles et nous vous en informerons, de même que les autorités réglementaires concernées, si ce cas de figure survenait, conformément aux exigences légales applicables.

7. COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire, dans le but d'atteindre l'objectif pour lequel nous les avons recueillies, y compris pour satisfaire aux dispositions légales.

Pour évaluer la durée de conservation adéquate des données personnelles, nous prenons en considération la quantité, la nature et la sensibilité des données personnelles, le risque de préjudice engendré par l'utilisation ou la divulgation non autorisée de vos données personnelles, les raisons pour lesquelles nous utilisons vos données personnelles, et nous essayons de déterminer si nous pouvons atteindre ces objectifs par d'autres moyens tout en respectant les dispositions légales en la matière.

Nous conserverons généralement vos données personnelles pendant une durée maximale de 6 mois.

Dans certaines circonstances, nous pouvons assurer l'anonymat de vos données personnelles afin qu'elles ne puissent plus vous être associées, dans ce cas, nous pouvons utiliser ces informations pendant une durée plus longue.

8. QUI A ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données sont accessibles, dans la limite de leurs besoins respectifs :

- aux départements concernés de CSL BEHRING France
- aux prestataires intervenant dans le traitement des demandes et la gestion des réponses
- aux prestataires en charge de la maintenance et de l'hébergement des solutions informatique et téléphonique

9. POUVONS-NOUS TRANSFERER VOS DONNEES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'EUROPE ?

Ayant accès à vos données personnelles, pour les raisons énoncées dans le présent avis, nous pouvons être amenés à les transférer à des tiers et d'autres sociétés de notre groupe qui sont basés en dehors de l'UE et l'EEE (« l'Europe »).

Pour assurer la protection de vos données personnelles, nous transférerons uniquement vos informations à d'autres pays en dehors de l'Europe conformément au Règlement général sur la protection des données (« RGPD »).

Le transfert de données est strictement nécessaire à la mise en œuvre du dispositif de vigilance. Cela nécessite que l'une des conditions suivantes s'applique :

- la Commission européenne a décidé que le pays concerné fournit un niveau adéquat de protection pour vos données personnelles (conformément à l'article 45 du RGPD) ;
- le transfert est soumis à un engagement juridiquement contraignant et applicable au destinataire des données personnelles afin de les protéger (conformément à l'article 46 de la

- RGPD) ;
- le transfert est soumis à des règles d'entreprise contraignantes (conformément à l'article 47 du RGPD).

Vos données au format électronique sont notamment hébergées sur les serveurs informatiques de notre organisme situés en France et en Suisse.

Le transfert de vos données vers des pays tiers est encadré afin que vos données continuent à bénéficier d'un niveau de protection approprié :

- La Suisse offre un niveau de protection adéquat des données personnelles par décision de la Commission européenne en date du 26/07/2000 [En savoir plus](#)

Pour des informations complémentaires relatives aux modalités d'encadrement des transferts, notamment les secteurs, territoires et pays reconnus comme adéquats par la Commission européenne et les modèles de clauses contractuelles types, veuillez consulter le site de la [Commission européenne](#) ou le site de la [Commission nationale de l'informatique et des libertés](#).

10. QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous avez le droit de :

Demander l'accès à vos données personnelles (communément appelé une « demande d'accès aux données par la personne concernée »). Cela vous permet de recevoir une copie des données personnelles que nous détenons sur vous et de vérifier que nous les traitons de manière légale.

Demander la correction des données personnelles que nous détenons sur vous. Cela vous permet de rectifier des données personnelles incomplètes ou inexacts vous concernant et qui sont en notre possession.

Demander la limitation du traitement de vos données personnelles. Cela permet de suspendre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple si vous souhaitez que vos données soient rectifiées et pendant le temps où nous procédons aux vérifications nécessaires.

Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Ce droit est prévu par la réglementation française relative aux données personnelles et s'applique à tous types de traitements.

Demander l'opposition au traitement de vos données et demander à être retiré (droit d'effacement) de nos bases de données. Vous pouvez, à tout moment, vous opposer au traitement de vos données pour des raisons tenant à votre situation particulière. Nous attirons votre attention sur le fait que votre demande pourrait ne pas aboutir s'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

CSL BEHRING France est soumis à une obligation légale de traçabilité des appels pharmaceutiques, tels que les appels liés à la pharmacovigilance, aux réclamations qualité ou à l'information médicale. Pour ces appels, les droits d'effacement et d'opposition ne s'appliquent pas.

Vous pouvez exercer vos droits auprès de notre Délégué à la protection des données via l'email : en envoyant un email à l'adresse : Privacy@cslbehring.com.

Nous tenterons toujours de vous aider lorsque vous souhaitez exercer vos droits, mais dans certains cas,

nous pourrions être en droit de refuser votre demande.

Nous nous pencherons immédiatement sur toute demande que vous aurez formulée et nous vous répondrons dans un délai d'un mois à la suite de votre demande. Nous pouvons prolonger cette période de deux mois supplémentaires lorsque cela est nécessaire pour nous permettre de répondre correctement à la demande (par exemple si la demande est compliquée et que nous avons besoin de plus de temps) mais nous vous informerons des raisons de ce retard.

Si nous décidons de ne pas donner suite à la demande, nous vous informerons des raisons qui motivent notre décision.

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision que nous prenons à la suite d'une demande d'exercice de droits ou si vous pensez que nous ne respectons pas les lois applicables en Europe sur la protection des données, vous pouvez déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve votre résidence habituelle, votre lieu de travail ou le lieu où vous estimez qu'une violation de la réglementation aurait été commise (par exemple, la [CNIL](#)).

11. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits, vous pouvez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous : CSL BEHRING SA (responsable de traitement)

Délégué à la protection des données

Email : privacy@cslbehring.com

Date de mise à jour : octobre 2023