

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION MANO

Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») fixent le cadre juridique de "Mano" et définissent les conditions d'accès et d'utilisation des services par l'Utilisateur.

Article 1 - Champ d'application

L'inscription est gratuite et réservée aux maraudes allant à la rencontre des usagers dans la rue et aux structures qui les organisent.

Article 2 – Objet

Mano a pour objectif d'améliorer l'accompagnement par les maraudes. L'outil vise à augmenter la connaissance du territoire et des usagers sur lequel œuvrent les maraudes et de pouvoir mieux organiser et suivre les équipes, ainsi que les interactions, soins et accompagnements délivrés aux usagers.

Article 3 – Définitions

« L'Utilisateur » est toute maraude inscrite utilisant la plateforme Mano. Il ne peut s'agir que d'une personne physique.

« L'Usager » est toute personne vivant à la rue étant susceptible de bénéficier d'un soin, accompagnement ou une interaction avec une maraude, qu'il soit « Utilisateur » de la plateforme ou non.

« L'Administrateur » est l'organisme qui détient le compte « Organisation » et va gérer les maraudes et tâches, soins et accompagnements réalisés.

« L'Organisation » est la personne morale responsable des actions réalisées dans Mano. Elle est titulaire de compte « Administrateur ».

« Le Super Administrateur » est un membre de l'équipe Mano chargé de créer les comptes « Administrateurs »

Les « Services » sont les fonctionnalités offertes par la plateforme pour répondre à ses finalités.

Article 4 - Fonctionnalités

4.1 Création des différents profils

A – Création du profil « Administrateur »

Toute structure utilisant « Mano » peut créer un profil « Organisation » qui lui permet de gérer ses équipes et ses maraudes en créant les comptes liés à sa structure.

Chaque « Organisation » détient une clé de chiffrement qui permet de protéger le compte.

L'Administrateur créé et gère également les équipes auxquelles sont rattachées les Utilisateurs, c'est-à-dire les personnes appartenant à des organisations effectuant les maraudes.

B – Création du profil « Utilisateur »

La création du profil est réalisée par un compte « Administrateur » et à toute « maraude » de son organisation. En tant que personne physique, elle peut utiliser la plateforme dans l'objectif d'accompagner les usagers dans le cadre des maraudes de rue.

Deux types de profil « utilisateurs » peuvent être créés :

- Le profil « normal » ; L'administrateur choisit si le profil normal est également un « professionnel de santé » ;
- Le profil « restreint », pour les personnels de la structure qui ne sont pas professionnels d'accompagnement ou de prise en charge médico-social. Les profils restreints ne peuvent pas être professionnel de santé

4.2 Fonctionnalités du profil « Administrateur »

Le compte ou profil « Organisation » a également accès aux comptes rendus réalisés par les Utilisateurs. Le compte détient une clé de chiffrement qui lui permet de se connecter à l'application.

Par ailleurs, le compte peut, notamment via l'onglet « Organisation » :

- Configurer et Organiser le compte « Organisation » ;
- Ajouter et préciser les types de services susceptibles d'être proposés par l'organisation, facilitant ainsi un accès aux données strictement nécessaires ;
- Personnaliser les champs des personnes suivies, notamment eu égard aux informations médicales. Seuls les professionnels de santé ou des personnes habilitées au sein d'établissements de médicaux ou médico-sociaux peuvent partager et accéder à de tels informations ;
- Créer et supprimer les champs personnalisés utilisés par les Utilisateurs ;
- Créer des actions, lorsqu'une action nouvelle et non prévue a été réalisée dans la journée ou doit être réalisée sans qu'elle ne soit prévue ;
- Accéder aux statistiques de suivi des organisations et des équipes via l'onglet « Statistique » à gauche de l'outil.

Par ailleurs, le compte ou profil « Organisation » organise les Utilisateurs et les inclut dans des « équipes » différentes. Il peut également avoir accès à l'ensemble des comptes créés par sa structure, ainsi qu'à tous les comptes rendus des Utilisateurs, peu important l'équipe de l'utilisateur.

4.3 Fonctionnalités du profil « Utilisateur »

Chaque compte ou profil « Utilisateur » vise à ce que les maraudes en rue améliorent le suivi qu'elles délivrent aux usagers. Ils sont ouverts aux personnels d'accompagnement social ou médico-social. Pour ce faire, ils peuvent notamment créer de nouveaux comptes rendus lorsqu'une action nouvelle et non prévue a été réalisée dans la journée ou doit être réalisée sans qu'elle ne soit prévue. Ils peuvent rédiger les comptes rendus qui étaient déjà prévus, une fois l'action réalisée.

Les « Équipe » ne peuvent avoir accès qu'aux comptes rendus réalisés par les Utilisateurs de leur propre équipe.

A - Accès, visualisation et modification de l'agenda

Chaque profil Utilisateur peut avoir accès à un agenda qui lui permet de savoir les actions et les personnes qui ont été suivies les jours précédents, mais également les actions et les personnes à suivre dans les jours qui arrivent. La page « accueil » permet aux profils d'avoir une vision d'ensemble. Les profils peuvent, par ailleurs, accéder à la page « agenda » où ils incluent au sein de l'équipe des actions à réaliser et des personnes à accompagner. Chaque carte de l'agenda est classée par date, heure et dispose d'un champ libre.

B - Gestion des personnes suivies

Les profils « Utilisateurs » peuvent effectuer de nombreuses actions qui leur permettent d'améliorer le suivi des personnes. Notamment, via l'onglet « personnes suivies » ils pourront :

- Créer une nouvelle personne accompagnée, lorsqu'ils rencontrent un nouvel usager et préciser. L'utilisateur va intégrer les informations identifiantes de la personne accompagnée (nom, prénom, genre, date de naissance, informations de sa situation domiciliaire et depuis quand elle est dans la rue, des informations sociales, dont son emploi si elle en a, ses ressources, et les raisons qui l'ont conduite à être dans la rue) ;
- Réaliser des recherches par mots clés (nom, description, commentaire ou action pour un compte de personne suivie) ;
- Créer des actions à réaliser avec ou pour les personnes et leur suivi. Ces actions sont librement créées par les organismes et prennent la forme d'un « champ libre ». Elles sont attachées à une personne et à une date spécifique. Les organisations et les utilisateurs peuvent préciser leur degré d'urgence ;
- Visualiser la liste des personnes suivies et de celles nécessitant une attention particulière ;

C - Statistique des équipes

Les profils « Utilisateurs » peuvent suivre et avoir accès aux statistiques de la prise en charge via un onglet spécifique. La page permet :

- des statistiques générales, sur le nombre de personnes suivies, le nombre d'actions réalisées et le nombre de rencontres ;
- des statistiques spécifiques sur l'accueil et les actions réalisés (typologie d'accueil, répartition des actions par catégorie et nombre de services rendus) ;
- des statistiques spécifiques sur les personnes suivies (nombre de personnes suivies, temps de suivi moyen, temps d'errance des personnes en moyenne, typologie de nationalité, genre, situation personnelle, motif de situation de rue, ressources des personnes suivies, tranche d'âges, durée du suivi, temps d'errance, type d'hébergement, couverture médicale des personnes, personnes très vulnérables, pathologies chroniques) ;
- statistiques relatives aux passages, rencontres, observations et comptes-rendus
- statistiques relatives aux consultations

D - Accès, création et gestion d'un dossier médical

Parmi les profils « Utilisateurs », seuls les professionnels de santé peuvent avoir accès aux dossiers médicaux. L'Organisation créatrice du compte « Utilisateur » détermine si le compte créé l'est pour un professionnel de santé.

Ces **comptes utilisateurs spécifiques** vont pouvoir :

- Créer un dossier médical qui ne sera pas visible ou accessible aux autres utilisateurs n'étant pas Utilisateur « professionnel de santé » ;
- Paramétrer le dossier médical en ajoutant ;
- Créer des « consultations » médicales qui permettent de personnaliser des champs relatifs aux personnes suivies lors de consultations ;
- Créer des catégories et des actions spécifiques (ex : « orientation » ; « vaccination ») ;
- Entrer et visualiser les informations médicales des personnes suivies (type de couverture médicale, PMU, Sécurité Sociale, catégorie d'antécédents, consommation de médicaments et mode de consommation).

4.4 Fonctionnalités du profil Utilisateur « restreint »

L'Utilisateur « restreint » est un agent qui aura accès à un dossier avec des informations très limitées : nom, prénom, date de naissance, pseudo.

4.5 Import et export de document

Les fonctions d'import et d'export de document dépendent des différents profils.

Les profils Utilisateur « professionnels de santé » peuvent importer et exporter toutes les informations, **y compris celles relatives aux dossiers médicaux des personnes suivies.**

Les profils « accès restreint » n'ont accès qu'aux données d'identifications des personnes. Elles peuvent les importer et les exporter.

Les autres profils peuvent importer et exporter l'ensemble des données et informations comprise dans MANO, **à l'exception des données des dossiers médicaux des personnes suivies.**

Article 5 - Responsabilités

5.1 L'éditeur de « MANO »

Les sources des informations diffusées sur le site sont réputées fiables mais le site ne garantit pas qu'il soit exempt de défauts, d'erreurs ou d'omissions.

L'éditeur s'engage à la sécurisation du site, notamment en prenant toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies. Il le réalise dans la limite des capacités techniques liées au chiffrement.

L'éditeur fournit les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu au site. Il se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le site pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

5.2 Les organisations

Les organisations personnes morales détiennent la clé de chiffrement des données contenues dans MANO. Elles s'assurent de garder la clé secrète et d'en limiter l'accès aux personnes habilitées au sein de l'organisation.

Chaque organisation identifie les professionnels de santé pouvant avoir accès aux dossiers médicaux. Elles demeurent responsable de l'habilitation ainsi générée et du respect de la confidentialité des informations inscrites dans MANO.

Les organisations s'assurent de garder leurs mot de passe secret. Toute divulgation du mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe.

Elles s'engagent à ne pas commercialiser les données reçues et à ne pas les communiquer à des tiers en dehors des cas prévus par la loi.

5.3 L'Utilisateur

L'Utilisateur s'assure de garder son mot de passe secret. Toute divulgation du mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe. Le mot de passe sera composé d'au minimum douze caractères comprenant des majuscules, des minuscules et des caractères spéciaux.

Il s'engage à ne pas commercialiser les données reçues et à ne pas les communiquer à des tiers en dehors des cas prévus par la loi.

Toute information transmise par l'Utilisateur est de sa seule responsabilité. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

L'Utilisateur s'engage à ne pas mettre en ligne de contenus ou informations contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

5.3 Le « professionnel de santé »

Le professionnel de santé s'assure de garder son mot de passe secret. Toute divulgation du mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe. Le mot de passe sera composé d'au minimum douze caractères comprenant des majuscules, des minuscules et des caractères spéciaux.

Il s'engage à ne pas commercialiser les données reçues et à ne pas les communiquer à des tiers en dehors des cas prévus par la loi.

Nous rappelons que les professionnels de santé sont soumis au secret professionnel et ne peuvent communiquer des informations sur des personnes prises en charge que conformément aux dispositions de l'article 1110-4 du code de la santé publique.

Toute information transmise par l'Utilisateur est de sa seule responsabilité. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

L'Utilisateur s'engage à ne pas mettre en ligne de contenus ou informations contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 6 – Sous-traitance de données à caractère personnel

Le présent article n'est applicable que dans les relations entre les organisations et l'éditeur de la plateforme. Les organisations sont responsables de traitement dans le cadre de leur utilisation de l'outil MANO. L'éditeur est sous-traitant et ne peut traiter de données que dans le respect des présentes conditions d'utilisations et de ces clauses de sous-traitance.

Article 6.1 – Description du traitement de données

Le détail des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable de traitement, sont prévus par la politique de confidentialité de l'application MANO.

Article 6.2 – Obligations des parties

MANO n'est autorisé à traiter les données à caractère que sur instruction documentée du responsable de traitement.

MANO informe dans un délai raisonnable le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Article 6.3 Limitation de la finalité

MANO traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe II, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

6.4 Durée du traitement des données à caractère personnel

Le responsable de traitement s'engage à déterminer une durée de conservation du traitement de données. Sans instruction et par défaut, la durée respecte la politique de confidentialité.

6.5 Sécurité du traitement

MANO met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles prévues par la politique de confidentialité.

MANO ne peut avoir accès aux données que par divulgation de la clé de déchiffrement d'une organisation. Dans ce cas, elle veille à ce que l'accès aux données se fasse pour les strictes finalités prévues par le traitement. Les personnes ayant accès s'engagent à respecter la confidentialité des données et à ne jamais les communiquer.

6.6 Données sensibles

Le traitement est susceptible de traiter des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»). MANO s'engage par conséquent à héberger les données sur un hébergeur certifié « Hébergeur en données de santé ». Par ailleurs, il assure le chiffrement des données à caractère personnel.

6.7 Documentation et conformité

- a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.
- b) MANO traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.
- c) MANO met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679. A la demande du responsable du traitement, MANO permet également la réalisation d'audits des activités par le responsable de traitement après l'envoi d'une demande écrite dans un délai de 2 semaines. Les parties mettent à disposition de l'autorité de contrôle compétente, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente clause.

6.8 Sous-traitants ultérieurs

MANO est autorisé à faire appel à l'entité Microsoft (ci-après le « Sous-traitant Ultérieur ») pour mener les activités de traitement relatives aux activités de stockage des données via un service cloud et de mise à disposition de serveurs.

En cas de recrutement d'autres Sous-traitants Ultérieurs, Mano doit recueillir l'autorisation écrite préalable et spécifique du responsable de traitement, à l'exception du sous-traitant ultérieur engagé pour mener les activités de traitement relatives aux activités de stockage des données via un service cloud et de mise à disposition de serveurs

Tout Sous-traitant Ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient à Mano de s'assurer que le Sous-traitant Ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement des Données Personnelles réponde aux exigences de la Législation relative à la protection des données. Si le Sous-traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Mano demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par le Sous-traitant Ultérieur de ses obligations.

6.9 Droit des personnes

Droit d'information des Utilisateurs Finaux

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux Utilisateurs Finaux par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles.

Exercice des droits des Utilisateurs Finaux

Dans la mesure du possible, Mano doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Utilisateurs Finaux : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). L'exercice des droits est réalisé directement auprès du responsable de traitement

6.10 Notification des violations de Données Personnelles

Mano notifie, par courriel, au responsable de traitement toute violation de Données Personnelles dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux Utilisateurs Finaux concernés par ladite violation.

6.11 Transfert de données en dehors de l'Union européenne

MANO déclare qu'il n'y a pas de transfert de Données Personnelles en dehors de l'Union européenne.

Article 7 - Mise à jour des conditions d'utilisation

Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, en fonction des modifications apportées à la plateforme, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Chaque modification donne lieu à une nouvelle version qui est acceptée par les parties.