



## Lingua Francese POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ APPLICABLE AU CHATBOT ALGHO

Conformément aux articles 13 et 14 du Règlement (UE) 2016/679 (ci-après, «GDPR» ), Hôpital universitaire de Sienne (ci-après, «AOUS»), en sa qualité de responsable autonome du traitement (ci-après, «Responsable du traitement»), vous informe ci-après des modalités et finalités selon lesquelles vos données personnelles seront traitées via le service de messagerie «ChatBot ALGHO», développé et activé à l'adresse <https://www.aosiena.toscana.it/> (ci-après, le «Service»), en relation avec la fourniture d'un chatbot, c'est-à-dire un logiciel conçu pour interagir avec un être humain.

Le Service simule une conversation entre humains via un logiciel intelligent : les conversations effectuées à travers le Service sont, dans tous les cas, revues par des personnes physiques afin de vérifier que le Service a effectivement fourni la réponse correcte ou d'intervenir dans la conversation en cas de dysfonctionnements du Service.

En particulier, en poursuivant votre lecture, vous pourrez approfondir les thèmes suivants :

- 1. Quelles catégories de données personnelles sont traitées ?**
- 2. Par quels moyens les données sont-elles collectées et traitées ?**
- 3. Sur quelles bases juridiques et pour quelles finalités les données sont-elles traitées ?**
- 4. Comment contacter le Responsable de la protection des données ?**
- 5. Quelles personnes pourront prendre connaissance des données ?**
- 6. Pendant combien de temps les données sont-elles conservées ?**
- 7. Quels sont mes droits ?**
- 8. Comment puis-je exercer mes droits ?**

\*\*\*\*\*

### **1. Quelles catégories de données personnelles sont traitées ?**

Lorsque vous utilisez le Service, le Responsable du traitement collecte et traite les données que vous communiquez afin d'améliorer et d'optimiser le Service. Le Responsable vous recommande de ne pas saisir dans le chat de données de nature particulière (conformément à l'article 9 du Règlement UE 2016/679) et les données personnelles dont il pourrait prendre connaissance de manière incidente via le Service seront traitées selon les conditions suivantes.

#### Données générées par l'accès au site

Les systèmes informatiques et les logiciels dédiés au fonctionnement d'ALGHO recueillent, au cours de leur exercice normal, certaines données personnelles dont la transmission est implicite lors de l'utilisation des protocoles de communication d'Internet. Ces données (telles que, par exemple, les noms de domaine, adresses IP, système d'exploitation utilisé, type d'appareil et de navigateur utilisés pour la connexion) ne sont pas accompagnées d'informations personnelles supplémentaires et sont utilisées pour :

- I) recueillir des informations statistiques anonymes sur l'utilisation de la plateforme ;
- II) gérer les modalités d'utilisation du Service ;
- III) établir la responsabilité en cas de supposées infractions informatiques.



La base juridique qui légitime le traitement de ces données est la nécessité de rendre utilisables les fonctionnalités d'ALGHO suite à l'accès de l'utilisateur.

## Données fournies volontairement par l'utilisateur.

Les informations personnelles, qui comprennent le nom, le prénom, l'adresse e-mail et les informations communiquées lors des conversations avec le système ou tout autre identifiant permettant de contacter la personne concernée, en ligne ou hors ligne, ou toute autre information pouvant être attribuée, directement ou indirectement, à la personne concernée et qui seront fournies par celle-ci via la plateforme ALGHO, seront utilisées avec le consentement spécifique (exprimé par l'usage du chat) pour la gestion des réponses aux personnes concernées en matière d'assistance à la navigation.

Les technologies que QuestIT et les tiers fournissant des contenus et des applications peuvent utiliser pour cette collecte automatique de données comprennent :

**COOKIES.** Un cookie est un petit fichier placé sur le disque dur de votre ordinateur. Vous pouvez refuser d'accepter les cookies en configurant correctement votre navigateur. Toutefois, si vous choisissez cette option, vous pourriez ne pas être en mesure d'accéder à certains services de la plateforme ALGHO ou des sites web gérés par QuestIT. À moins que vous n'ayez configuré votre navigateur pour refuser les cookies, notre système pourrait émettre des cookies lors de l'utilisation de la plateforme ALGHO ou des sites web gérés par QuestIT. Dans votre navigateur, il est possible de désactiver le stockage des cookies ou de supprimer les cookies enregistrés, mais cela pourrait entraîner une diminution des fonctionnalités, un ralentissement ou l'impossibilité d'utiliser certaines parties de la plateforme ALGHO ou des pages gérées par QuestIT.

Pour une garantie supplémentaire à l'utilisateur, QuestIT confirme que les cookies délivrés pour l'utilisation du service sont internes au site web AOUS et non externes, et qu'ainsi aucun transfert de données personnelles hors UE n'est prévu.

Pour plus d'informations sur les cookies et sur la manière de les supprimer en fonction du type de navigateur utilisé, veuillez consulter :

[www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org)

## **2. Par quels moyens les données sont-elles collectées et traitées ?**

Le Responsable du traitement traite vos données personnelles lorsque vous accédez au Service et au cours des conversations effectuées via celui-ci. Pour les finalités indiquées ci-après, le traitement des données personnelles s'effectue à l'aide d'outils manuels, informatiques et télématiques, selon des logiques étroitement liées auxdites finalités et, en tout état de cause, de manière à garantir la sécurité et la confidentialité des données.

## **3. Sur quelles bases juridiques et pour quelles finalités les données sont-elles traitées ?**

Le Responsable du traitement traite vos données personnelles à des fins étroitement liées ou instrumentales à la fourniture d'une assistance aux utilisateurs via le Service, sur la base de votre consentement explicite exprimé lors de l'accès au chat. Vos données personnelles, en particulier, seront traitées pour la prestation du service d'assistance.

## **4. Comment contacter le Responsable de la protection des données ?**



Le Responsable de la Protection des Données (ci-après également «RPD » ou « DPO – Data Protection Officer ») peut être contacté à l'adresse e-mail suivante : [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it).

## 5. Quelles personnes pourront prendre connaissance des données ?

Il est possible que vos données personnelles soient communiquées aux entreprises (QuestIT S.R.L. et entreprises partenaires) qui exercent ces activités pour notre compte, et qui sont désignées comme Responsables Externes et formées pour traiter les données en toute sécurité. Vos données personnelles sont également communiquées aux autres organismes publics, dans le respect des obligations prévues par la loi et les règlements.

## 6. Pendant combien de temps les données sont-elles conservées ?

Les Responsables du traitement conservent en mémoire les conversations enregistrées via le Service pour une période ne dépassant pas 12 mois. Une fois ce délai écoulé, les conversations enregistrées seront définitivement supprimées.

## 7. Quels sont mes droits ?

Nous vous informons qu'en tant que personne concernée par le traitement, vous pouvez exercer certains droits relatifs à la protection de vos données, tels que :

- a) Droit d'accès : Le droit d'obtenir du Responsable du traitement la confirmation de l'existence ou non d'un traitement de données personnelles vous concernant et, le cas échéant, d'accéder à ces données ainsi qu'à des informations détaillées concernant leur origine, leurs finalités, les catégories de données traitées, les destinataires ou transferts éventuels, etc.
- b) Droit de rectification : Le droit d'obtenir du Responsable du traitement la rectification des données personnelles inexactes sans retard injustifié, ainsi que la complétion des données incomplètes, notamment par le biais d'une déclaration complémentaire.
- c) Droit à l'effacement (droit à l'oubli) : Le droit d'obtenir du Responsable du traitement l'effacement de vos données personnelles sans retard injustifié, notamment lorsque :
  - i) les données personnelles ne sont plus nécessaires aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
  - ii) le consentement sur lequel se fonde le traitement est révoqué et qu'aucune autre base juridique ne justifie le traitement ;
  - iii) les données personnelles ont été traitées de manière illicite ;
  - iv) l'effacement est requis pour satisfaire une obligation légale.
- d) Droit d'opposition : Le droit de s'opposer, à tout moment, au traitement de vos données personnelles fondé sur l'intérêt légitime du Responsable et/ou au traitement à des fins de marketing, y compris le profilage. En cas d'opposition au traitement à des fins de marketing, vos données personnelles ne seront plus utilisées pour ces finalités.
- e) Droit à la limitation du traitement : Le droit d'obtenir du Responsable une limitation du traitement de vos données personnelles, par exemple dans le cas où leur exactitude serait contestée (pendant le temps nécessaire pour en vérifier l'exactitude), si le traitement est illicite et/ou si vous vous êtes opposé au traitement.
- f) Droit à la portabilité des données : Le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par un dispositif automatique, et de les transmettre à un autre Responsable du traitement,



si cela est techniquement possible, uniquement lorsque le traitement repose sur le consentement ou sur un contrat et pour les données traitées par des moyens électroniques.

g) Droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle : Vous avez le droit, en cas de violation de vos droits en matière de protection des données, de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente de l'État membre dans lequel vous résidez ou travaillez habituellement, ou dans l'État où la violation présumée a eu lieu.

## 8. Comment puis-je exercer mes droits ?

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse e-mail [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it). Le Responsable du traitement vous fournira des informations concernant les mesures prises en réponse à votre demande, sans retard injustifié et, au plus tard, dans un délai d'un mois à compter de sa réception.

\*\*\* \*\*

## GLOSSAIRE DE LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**autorité garante pour la protection des données personnelles** : autorité administrative indépendante instituée par la loi n° 675 du 31 décembre 1996 chargée de veiller au respect de la réglementation en matière de protection des données.

**données personnelles** : aux fins de l'article 4, alinéa 1, n°1, il s'agit de « toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (l'« intéressé ») ; on considère comme identifiable la personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par un identifiant tel que le nom, un numéro d'identification, des données relatives à la localisation, un identifiant en ligne ou par un ou plusieurs éléments caractéristiques de son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. »

**règlement** : le règlement ue 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles, ainsi qu'à la libre circulation de ces données, qui abroge la directive 95/46/ce.

**responsable de la protection des données (rpd) ou data protection officer (dpo)** : figure introduite par le règlement, dont les principales missions consistent à informer et conseiller le responsable du traitement, les responsables et les personnes chargées de la protection des données ; à surveiller le respect du règlement ; à donner des avis concernant l'évaluation d'impact sur la protection des données ; et à coopérer avec l'autorité de contrôle.

**responsable du traitement**: aux fins de l'article 4, alinéa 1, n°7 du règlement, il s'agit de «la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui, seul ou avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles [...]».

**traitement des données personnelles**: aux fins de l'article 4, alinéa 1, n°2 du règlement, il s'agit de «toute opération ou ensemble d'opérations effectuées, avec ou sans l'aide de processus automatisés et appliquées aux données personnelles ou à des ensembles de données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la comparaison ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.»