



L'AGENCE
FRANÇAISE
DE LA SANTÉ
NUMÉRIQUE

***Programme de modernisation des systèmes
d'information et de télécommunication des Samu-
Centres 15***

**Conditions générales d'utilisation du Portail SI-
SAMU**

Sommaire

1.	DEFINITIONS	3
2.	OBJET	4
3.	CADRE JURIDIQUE DU PORTAIL SI-SAMU.....	4
4.	PRESENTATION DES FONCTIONNALITES	5
5.	FONCTIONNEMENT DU PORTAIL SI-SAMU.....	5
5.1	Prérequis : acceptation des présentes conditions d'utilisation	5
5.2	Mise à jour des CGU	6
5.3	Modalités d'accès au Portail	6
5.4	Support SI-SAMU	7
5.5	Maintenance et évolution du portail SI-SAMU	7
6.	RESPONSABILITE.....	8
6.1	Responsabilité de l'ASIP Santé	8
6.2	Responsabilité de l'Utilisateur.....	8
6.3	Restrictions de l'Utilisateur	8
7.	MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR LA FOURNITURE DU PORTAIL.....	9
8.	DISPONIBILITE DU SERVICE.....	10
9.	SECURITE	10
10.	PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	10
10.1	Traitement de données à caractère personnel	10
10.2	Responsabilité de traitement	11
10.3	Cookies de connexion.....	11
10.4	Droit des personnes	11
11.	PROPRIETE INTELLECTUELLE	12
12.	CONVENTION DE PREUVE.....	12
13.	LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS	13

1. DEFINITIONS

Dans le cadre de la présente convention, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée au présent article.

- **Solution SI-SAMU** (ci-après « SI-SAMU ») : ce terme désigne la solution mise à disposition dans le cadre du programme SI-SAMU faisant l'objet du décret n°2015-1680 du 15 décembre 2015 et composée de fonctionnalités applicatives relatives à la régulation médicale, couplées à une architecture de téléphonie avancée à même de gérer une distribution intelligente des appels.
- **Utilisateur** : désigne l'acteur qui exploite, dans le cadre de ses missions, les fonctionnalités du Portail.
- **Administrateur local** : désigne la personne responsable de la gestion des comptes utilisateurs au sein de son entité.
- **Administrateur national** : désigne l'ASIP Santé en sa qualité de responsable de la gestion des comptes des administrateurs locaux.
- **Evènement** : situation à risque ayant un impact opérationnel potentiel ou avéré sur le SI-SAMU.
- **CPx** : Toute carte de la famille des cartes de professionnel de santé, cartes d'identité professionnelle électronique.
- **Entité** : désigne notamment les Centres de Réception et de Régulation des appels (CRRA), les Agences régionales de Santé (ARS).
- **Marché M2** : le marché relatif aux « prestations de construction de l'infrastructure, de développement, d'hébergement, d'exploitation de la solution applicative SI-SAMU des services associés » est sous la responsabilité de Worldline, titulaire du marché.
- **Entraide** : désigne une action d'aide apportée par un ou plusieurs CRRA, dits de recours, à un CRRA dit aidé. L'entraide inter-CRRA peut s'opérer en situation courante (dispositif habituel, routinier) ou en situation de crise. Elle est toujours temporaire et intervient de manière inopinée ou programmée. Elle s'opère dans le cadre de projets médicaux partagés.
- **Articulation territoriale** : l'articulation territoriale est une organisation qui permet à au moins deux CRRA de travailler ensemble dans le cadre d'un projet pérenne pour la prise en charge d'un territoire défini. (Ex. redirection des appels d'un flux en nuit profonde vers un autre CRRA).
- **Sous-traitant** : désigne toute personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement au sens de l'article 35 la loi Informatique et Libertés.
- **Utilisateurs référents** : désignent les utilisateurs qui bénéficieront des sessions de formation organisées par l'ASIP Santé et qui formeront les utilisateurs de leur entité.

2. OBJET

Le présent document a pour objet de déterminer les conditions d'utilisation du portail SI-SAMU (ci-après « Portail ») par l'Utilisateur du Portail.

Le Portail est mis à disposition de tout Utilisateur de la solution SI-SAMU par l'ASIP Santé, en sa qualité de structure de portage du programme SI-SAMU.

Le Portail est un service gratuit qui propose à l'Utilisateur la création d'un compte lui permettant d'échanger par voie électronique et de façon sécurisée avec d'autres Utilisateurs des informations pouvant contenir des données à caractère personnel incluant des données de santé.

Le Portail dans sa première version a pour objectif d'offrir à l'Utilisateur les services suivants :

- Un espace communautaire également dénommé « réseau social d'entreprise » ou « RSE » permettant des échanges interprofessionnels et des partages de documents à travers la mise à disposition d'outils dits « collaboratifs » ;
- Des fonctionnalités de gestion d'évènements pouvant impliquer plusieurs patients ;

A terme, le Portail comportera également un système évolué d'outils permettant la régulation médicale pour les Centres de Réception et de Régulation des Appels (CRRR) des établissements de santé sièges de Samu-Centres 15.

3. CADRE JURIDIQUE DU PORTAIL SI-SAMU

Les conditions et modalités d'utilisation du Portail sont encadrées par les dispositions législatives et réglementaires suivantes :

- Les règles relatives à la protection des données à caractère personnel issues de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018.
- Les dispositions du code de la santé publique (CSP) notamment :
 - Les règles de droit commun relatives à l'échange et au partage de données de santé à caractère personnel régies à l'article 1110-4 du CSP. Il est rappelé que les données de santé à caractère personnel sont couvertes par le secret professionnel dans les conditions prévues à l'article L.1110-4 du CSP, dont la violation est réprimée par l'article 226-13 du code pénal ;
 - Les règles de droit commun relatives au droit du patient ;

- Le décret n°2015-1680 du 15 décembre 2015 relatif au programme de modernisation des systèmes d'information et de télécommunication des services d'aide médicale urgente. Celui-ci rappelle que l'échange, le partage et la conservation des données de santé doivent se faire dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité en vigueur.

4. PRESENTATION DES FONCTIONNALITES

Le Portail, dans sa première version, garantit l'accès aux fonctionnalités suivantes :

- La création d'un compte Utilisateur ;
- L'administration du compte ;
- L'authentification forte de l'Utilisateur ;
- Les fonctionnalités de l'espace communautaire :
 - La messagerie instantanée ;
 - La gestion de groupes auxquels sont adossées des mains courantes.
- Les fonctionnalités relatives à la gestion des évènements :
 - La main courante associée à l'évènement ;
 - La gestion de la localisation sur fond cartographique en période de crise ;
 - L'espace de gestion des pièces jointes liées à l'évènement.

Le Portail ne doit pas se substituer :

- Au dossier patient de la personne concernée par les données échangées ;
- À un service de messagerie sécurisée de santé.

5. FONCTIONNEMENT DU PORTAIL SI-SAMU

5.1 Prérequis : acceptation des présentes conditions d'utilisation

En accédant aux Services, l'Utilisateur accepte d'être lié par les présentes Conditions. Si l'utilisateur n'accepte pas les présentes Conditions, il ne pourra ni accéder aux services ni les utiliser. L'accès, la navigation, ou l'utilisation du Portail vaut acceptation des présentes Conditions.

Toute utilisation du Portail postérieure à la publication des Conditions modifiées vaut acceptation des dites Conditions.

5.2 Mise à jour des CGU

Ces Conditions générales d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par l'ASIP Santé, notamment pour prendre en compte les évolutions techniques et fonctionnelles du Portail ou pour être mises en conformité avec la réglementation en vigueur.

En cas de mise à jour des Conditions Générales d'Utilisation, la nouvelle version sera proposée à l'ensemble des Utilisateurs qui devront l'accepter afin de continuer à bénéficier des services.

L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance de toute nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation et à en respecter le contenu.

5.3 Modalités d'accès au Portail

5.3.1 Création et gestion des comptes

L'administrateur national crée un ou plusieurs comptes d'administrateurs locaux pour chaque entité.

L'administrateur local doit renseigner son numéro de carte CPx au moment de la création de chaque compte utilisateur.

Si l'Utilisateur ne possède pas de carte CPx, l'administrateur local pourra attribuer temporairement à l'Utilisateur une carte de type CPE de service.

5.3.2 Accès au portail

Pour accéder au Portail SI-SAMU, l'Utilisateur doit disposer de la dernière version de Firefox ESR.

Lors de sa première connexion au Portail, l'Utilisateur doit s'authentifier avec sa carte CPx.

Lors des connexions suivantes, l'Utilisateur peut s'authentifier avec sa carte CPS ou via le moyen d'authentification forte alternatif, c'est-à-dire par identifiant et mot de passe associé à un One Time Password (OTP) en suivant les étapes suivantes :

- Etape 1 : saisir le login (prénom.nom) et le password (celui choisi) ;
- Etape 2 : choisir le canal OTP (SMS ou mail) ;
- Etape 3 : renseigner l'OTP réceptionné sur son canal (SMS ou mail).

5.3.3 Gestion des moyens d'authentification

Les informations d'authentification sont nominatives, personnelles et confidentielles.

L'ASIP Santé définit et met en œuvre des mesures de sécurité adaptées permettant de garantir la confidentialité des moyens d'authentification de l'Utilisateur.

Toute action réalisée à partir d'un compte utilisateur au sein de l'application est tracée et peut être imputée directement à l'utilisateur titulaire du compte. En cas d'usages malveillants le titulaire du compte peut être tenu responsable et encourir des sanctions disciplinaires ou pénales.

L'utilisateur doit signaler, dès qu'il en a connaissance, toute suspicion de compromission de ses moyens d'authentification à l'assistance SI-SAMU qui déclenchera les procédures de traitement d'incident associées incluant l'assistance à la sécurisation des moyens d'authentification.

Les administrateurs de la solution SI-SAMU, qu'il s'agisse de membres du support informatique de l'ASIP Santé ou de toute autre entité (Etablissement de Santé, ARS, DGOS, etc.) ne sont pas habilités à demander les identifiants de connexion d'un utilisateur.

5.4 Support SI-SAMU

L'ASIP Santé met à la disposition de l'utilisateur un service joignable par téléphone au **0 809 100 809** et par courriel à l'adresse suivante **monservicclient.si-samu@asipsante.fr**, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours sur 365.

Ce support traite les déclarations d'incident et toutes les demandes qui ont trait au Portail SI-SAMU.

L'ASIP Santé met également à disposition de l'utilisateur un espace d'assistance en ligne, accessible à partir du portail SI-SAMU, comprenant notamment les coordonnées et le mode d'emploi du support, des fiches pratiques et la réponse aux questions les plus fréquentes.

5.4.1 Informations relatives à l'utilisation de l'outil de prise en main à distance :

Afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel pouvant inclure des données de santé, l'utilisateur est invité à fermer l'ensemble des applications ouvertes sur son poste de travail lors de la prise en main à distance de ce dernier par le conseiller.

L'utilisateur est également invité à rester devant son poste de travail durant toute la durée de l'intervention

L'ASIP Santé offre ce service de prise en main à distance dans le cadre des outils et services qu'elle déploie.

5.5 Maintenance et évolution du portail SI-SAMU

En cas de maintenance ou d'évolution impactant l'utilisation du Portail, l'ASIP Santé informe l'utilisateur dans les meilleurs délais. Elle précise par ailleurs les éventuels impacts sur la disponibilité du service.

6. RESPONSABILITE

6.1 Responsabilité de l'ASIP Santé

L'ASIP Santé est tenue à une obligation de moyens pour la mise à disposition du Portail.

L'ASIP Santé se dégage de toute responsabilité en cas :

- De survenance d'un événement de force majeure ayant un impact sur la mise à disposition et l'utilisation du Portail ;
- De problèmes liés au réseau internet ;
- De pannes ou dommages résultant des équipements de l'Utilisateur ou encore de la contamination du système informatique ;
- D'utilisation du Portail non conforme aux présentes Conditions générales d'Utilisation.

6.2 Responsabilité de l'Utilisateur

L'utilisateur, quel que soit son mode d'exercice, est seul responsable de l'utilisation du Portail conformément à son usage, dans le respect de la réglementation en vigueur et des présentes Conditions générales d'utilisation.

Le respect des obligations relatives aux données traitées relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur. Il est responsable du contenu des informations échangées et apprécie seul la sensibilité et la pertinence des informations partagées et échangées dans le cadre de l'utilisation de la main courante ou de la messagerie instantanée. Il lui appartient notamment de s'assurer que seuls les professionnels habilités à échanger des données de santé à caractère personnel soient destinataires desdites données.

6.3 Restrictions de l'Utilisateur

L'utilisateur a l'interdiction de :

- prononcer des propos ou contenus contrevenant aux droits d'autrui ou à caractère diffamatoire, injurieux, obscène, offensant, violent ou incitant à la violence, politique, raciste ou xénophobe et de manière générale tous propos ou contenus contraires à l'objet du Service, aux lois et règlements en vigueur, aux droits des personnes ou aux bonnes mœurs.
- supprimer toute mention de droit d'auteur, marque de commerce ou autre mention de propriété de toute partie des Services ;

- reproduire, modifier, préparer des œuvres dérivées, distribuer, donner en licence, louer, vendre, revendre, transférer, afficher publiquement, représenter publiquement, transmettre, diffuser en continu, diffuser ou, quoi qu'il en soit, exploiter les Services, à l'exception de ce qui est expressément autorisé ;
- décompiler, procéder à de l'ingénierie inverse ou désassembler les Services à l'exception de ce que peut éventuellement autoriser la loi applicable ;
- insérer des liens, réaliser des sites miroirs ou des cadrages de toute partie des Services ; (v) provoquer ou lancer tout programme ou script dans le but de récupérer des données (scraping), de réaliser des indexations, de parcourir des données ou, quoi qu'il en soit, faire de l'exploration de données de toute partie des Services ou, alourdir ou empêcher indûment l'exploitation et/ou les fonctionnalités de tout volet des Services ;
- tenter d'accéder sans autorisation à tout volet des Services ou des systèmes ou réseaux y afférents ou de les détériorer.

7. MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR LA FOURNITURE DU PORTAIL

L'ASIP Santé s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations échangées et hébergées sur le serveur du Portail.

L'ASIP Santé recourt à un prestataire agréé par le ministre chargé de la santé pour l'hébergement de l'appliquatif de la solution SI-SAMU dont le portail SI-SAMU. Ce prestataire est tenu à une obligation vis-à-vis de l'ASIP Santé en matière de sécurité et disponibilité des données hébergées. En outre, l'hébergeur défaillant encourt le retrait de son agrément, pouvant le cas échéant s'accompagner de sanctions pénales.

L'hébergement des données de santé échangées via le Portail est assuré par la société Worldline, agréée pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel par décision de la ministre chargée de la Santé du 20 avril 2018.

Adresse de l'hébergeur :

Worldline France
River Ouest
80 quai Voltaire
95870 BEZONS

<https://fr.worldline.com/>

L'ASIP Santé a la faculté de faire évoluer les modalités techniques et matérielles d'accès au Portail, dans le respect de la réglementation en vigueur, sans que cette évolution ne constitue une gêne

excessive pour l'Utilisateur. L'Utilisateur doit donc se conformer aux évolutions techniques apportées au Portail.

8. DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Portail est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure.

Pour des raisons de maintenance, l'ASIP Santé peut suspendre l'accès au portail et fera tout son possible pour en informer préalablement l'Utilisateur.

Tout dysfonctionnement constaté par l'Utilisateur sur le Portail doit être signalé dans les plus brefs délais au service de support mentionné au point 5.4.

9. SECURITE

L'homologation est délivrée par une autorité d'homologation pour un système d'information avant sa mise en service opérationnel. L'homologation permet d'identifier, d'atteindre puis de maintenir un niveau de risque de sécurité acceptable pour le système d'information considéré.

Il s'agit d'un processus d'information et de responsabilisation qui aboutit à une décision, prise par le responsable de l'organisation (autorité d'homologation). Cette décision constitue un acte formel par lequel :

- il atteste de sa connaissance du système d'information et des mesures de sécurité (techniques, organisationnelles ou juridiques) mises en œuvre.
- il accepte les risques qui demeurent, aussi appelés risques résiduels.

La Direction générale de l'offre de soins du Ministère des solidarités et de la santé est l'autorité d'homologation du portail SI-SAMU.

La commission d'homologation s'est prononcée le 20 décembre 2018 en faveur d'une homologation provisoire de 9 mois sur le périmètre SF2.1 (outils collaboratifs et gestion des événements).

Cette décision d'homologation provisoire est valable à compter du 20 décembre 2018 jusqu'au 20 septembre 2019.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

10.1 Traitement de données à caractère personnel

L'utilisation de la solution SI-SAMU implique le traitement de données à caractère personnel dont des données de santé au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'ASIP Santé traite les données à caractère personnel conservées par le Portail aux seules fins de gestion du fonctionnement du Portail, ainsi que de la mise en œuvre des mesures de sécurité destinées à garantir la confidentialité et l'intégrité de la conservation, de la sauvegarde et des transmissions de données à caractère personnel enregistrées via le Portail.

L'ASIP Santé ne traite pas les données personnelles des appelants et des patients, notamment les données médicales collectées dans le cadre de la régulation réalisée avec les moyens de la solution SI-SAMU.

Les données de santé sont conservées 5 ans.

10.2 Responsabilité de traitement

Les établissements de santé siègent de Samu –Centre 15 (ci-après les ES) sont et restent les responsables de traitement au sens de l'article 3 de la loi Informatique et Libertés modifiée. L'ASIP Santé est le sous-traitant des ES. Elle agit au nom et pour le compte de ces derniers.

Le responsable de traitement et son sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés modifiée et du RGPD.

10.3 Cookies de connexion

L'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le Portail, un cookie peut automatiquement s'installer sur le logiciel de navigation.

Un cookie est un élément qui ne permet pas d'identifier l'utilisateur mais sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site Internet.

10.4 Droit des personnes

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'utilisateur est informé qu'il dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant ainsi que d'un droit de rectification des dites informations.

Le droit d'opposition prévu à l'article 38 de la loi Informatique et Libertés susmentionnée ne s'applique pas au traitement réalisé dans le cadre du portail SI-SAMU.

[Les droits des Utilisateurs s'exercent auprès de l'ASIP Santé.](#)

[Les patients exercent leurs droits auprès des établissements de santé. Les modalités d'exercice du droit des patients sont déterminées par chaque établissement de santé.](#)

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ASIP Santé accorde à chaque Utilisateur, à titre personnel, non-exclusif et gratuit un droit d'utilisation du Portail, pour les seules fins d'une utilisation conforme aux finalités de celui-ci telles que prévues par la réglementation, pour usage propre et dans le strict cadre des opérations autorisées aux termes des présentes.

La structure générale, ainsi que les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons et tout élément composant le site sont la propriété exclusive de l'ASIP Santé ou du Ministère chargé de la Santé. En particulier, le logo du Ministère chargé de la Santé, le logo de l'ASIP Santé, ainsi que les logos et marques des partenaires de l'ASIP Santé figurant sur le site sont protégés. Toute représentation, reproduction et exploitation totale ou partielle du site ou de ses éléments, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'ASIP Santé ou, le cas échéant, de ses partenaires précités, est interdite et constituerait une contrefaçon au sens des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les bases de données figurant sur le Portail sont protégées par les dispositions des articles L.341-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

12. FORCE PROBANTE

Afin de prévenir d'éventuelles contestations sur la valeur probante des Déclarations dématérialisées transmises via le Portail au regard des exigences fixées par la loi précitée, l'Utilisateur s'engage, en acceptant les présentes Conditions, à ne pas contester leur force probante sur le fondement de leur nature électronique.

L'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions a pour conséquence la conclusion d'une convention de preuve au sens de l'article 1368 du code civil.

13. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par la loi française. Tout litige résultant de leur application relèvera de la compétence des tribunaux français.