

# LE RGPD À TRAVERS LE PRISME DES OPPORTUNITÉS UN PROGRAMME DE MISE EN CONFIANCE

Connexion Wifi  
Maison de la Recherche  
Pas de mot de passe

Posez vos questions en direct sur Twitter  
**#ADOMCBP**



*Nous vous souhaitons la **bienvenue** !*

# Au programme



## Les impacts et opportunités du RGPD sur...

### Gestion de la sous-traitance

**Me Cécile VERNUDACHI**



Avocat au  
Barreau de  
Paris  
**JCCV  
AVOCATS**

### Gestion et hébergement des données de santé

**Yannick KEREUN**



Responsable de  
la sécurité des SI  
et DPO  
**DOCAPOST**

### Gestion de la relation adhérents

**Frédéric TISSOT**



Directeur des  
services clients  
& projets  
**MNH**

### Data Gouvernance et création de valeur

**Fabrice MULLER**



Directeur Technique  
Directeur Data Lab  
**SOCIETE GENERALE  
INSURANCE**

### La relation de confiance

**Sébastien LODÉ**



Responsable des  
données de santé  
et DPO  
**CARTE BLANCHE  
PARTENAIRES**

### Aux côtés de ...

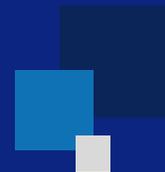


**Jean-François TRIPODI**  
Directeur Général  
**CARTE BLANCHE PARTENAIRES**



**Annie RIPON-SERRE**  
Trésorier-adjoint de l'ADOM  
Directrice Générale  
**Mutuelle Avenir Santé**

# Au programme



1

**Bonnes pratiques et opportunités du RGPD**

Pause ... Café, Thé, Jus d'orange à votre disposition

2

**Débat « Confiance renforcée, opportunité de développement » : On vous répond !**

Cocktail déjeunatoire ... c'est le moment d'échanger !

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

# LA GESTION DE LA SOUS-TRAITANCE

Avec Me Cécile VERNUDACHI, avocat au barreau de paris





## La sous-traitance, un **sujet majeur**



**Un chantier d'envergure,  
de nouvelles obligations  
pour les acteurs....**



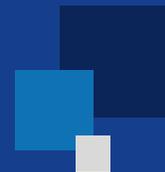
**...Vous permettant  
de sécuriser votre  
organisation**

# Confiance, transparence et sous-traitance



Source : IXENE, Dessinateur humoristique

# Les obligations respectives des acteurs



|   | Responsable du traitement | Sous-traitant  |
|---|---------------------------|--|
| <b>SOUS-TRAITANCE</b><br><i>(article 28.1)</i>                        | ✓                         | ✓<br>autorisation spécifique ou générale du RT                 |
| <b>ACCOUNTABILITY</b><br><i>(article 24)</i>                          | ✓                         | ✗<br>alerte et conseil si instructions du RT contraire au RGPD |
| <b>PRIVACY BY DESIGN</b><br><i>(article 25)</i>                       | ✓                         | ✗  |
| <b>REGISTRE</b><br><i>(article 30)</i>                                | ✓                         | ✓<br>(sous-traitant)   |
| <b>COOPÉRATION AVEC L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE</b><br><i>(article 31)</i> | ✓                         | ✓  |

# Les obligations respectives des acteurs

|   | Responsable du traitement | Sous-traitant   |
|---|---------------------------|---|
| SÉCURITÉ<br>( <i>article 32</i> )   | ✓                         | ✓   |
| NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE<br>DONNÉES PERSONNELLES<br>( <i>article 33</i> ) & AUX PERSONNES<br>CONCERNÉES ( <i>article 44</i> ) | ✓                         | <br>Aide le RT à respecter ses obligations en la matière |
| ANALYSES D'IMPACT ( <i>article 35</i> )<br>& CONSULTATION PRÉALABLE DE<br>L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE<br>( <i>article 36</i> )           | ✓                         | <br>Aide le RT à respecter ses obligations en la matière |
| DPO<br>( <i>article 37</i> )  | ✓                         | ✓   |
| OBLIGATION DE RÉPARATION EN CAS<br>DE PRÉJUDICE<br>( <i>article 82</i> )  | ✓                         | ✓<br>Uniquement si non respect des obligations spécifiques au<br>ST ou si agissements contraires aux instructions du RT                     |

# Confiance, transparence et sous-traitance



Un chantier et une charge de travail d'envergure

**MAIS**



## QUALITÉ DES PRESTATAIRES

- ✓ Confiance des adhérents renforcée
- ✓ Des relations plus sécurisées (attrition / portabilité)



## PATRIMOINE INFORMATIONNEL SÉCURISÉ

- ✓ Meilleure connaissance « clients »
- ✓ Au bénéfice d'une évolution stratégique du métier (du dédommagement financier aux services personnalisés)

MATINEE ADOM

A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

# LA GESTION ET L'HEBERGEMENT DES DONNEES DE SANTE

Avec Yannick KEREUN, Responsable des SI et DPO

The logo for Docapost, featuring a stylized blue 'D' followed by the word 'OCAPOST' in a bold, blue, sans-serif font.

# La gestion et l'hébergement des données de santé

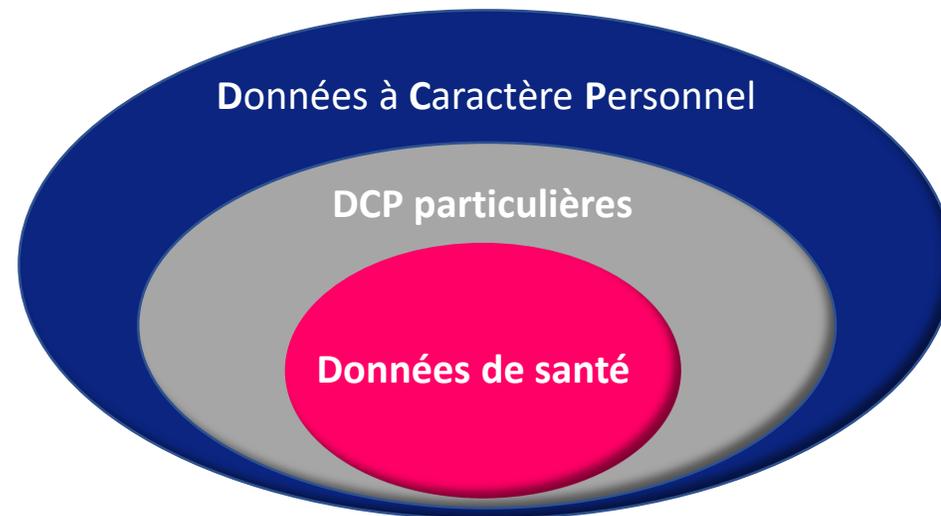


## TRAITEMENT DE CATÉGORIES PARTICULIÈRES DE DCP (« DONNÉES SENSIBLES »)



### Définition

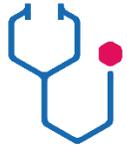
(art.9) [ ... ] qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques, **des données concernant la santé** ou des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle d'une personne physique



# La gestion et l'hébergement des données de santé



## DONNÉES DE SANTÉ



### Définition

(art.4.15) Les données à caractère personnel **relatives à la santé physique ou mentale** d'une personne physique, **y compris la prestation de services de soins de santé**, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne

(consid.35) Ensemble des données se rapportant à l'état de santé d'une personne concernée **qui révèlent des informations sur l'état de santé** physique ou mentale **passé, présent ou futur** de la personne concernée  
[ ... ] des informations obtenues lors du test ou de l'examen d'une partie du corps ou d'une substance corporelle, y compris à partir de **données génétiques** et **d'échantillons biologiques**; et **toute information concernant, par exemple, une maladie, un handicap, un risque de maladie, les antécédents médicaux, un traitement clinique ou l'état physiologique ou biomédical de la personne concernée, indépendamment de sa source**

# La gestion et l'hébergement des données de santé



## CONDITIONS D'UN TRAITEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ À CARACTÈRE PERSONNEL



### Traitements de données sensibles, par défaut interdits

Sauf une dizaine d'exceptions (art.9 al.2) : *Consentement explicite, services de soins/protection sociale, sauvegarde de la vie humaine, intérêt public, médecine préventive/travail, etc.*

### Analyse d'impact obligatoire (art.35)

### Droit d'accès

(consid.63) [ ...] **données de leurs dossiers médicaux** contenant des informations telles que des **diagnostics, résultats d'examens, avis de médecins traitants et tout traitement ou intervention administrés**

### Conditions supplémentaires

(art.9.4) Les états membres peuvent maintenir/introduire des conditions supplémentaires dont des limitations

### Application dans le contexte Français

(art.24) le RT met en œuvre des mesures de protection appropriées = **Etat de l'art, Référentiels opposables**

# La gestion et l'hébergement des données de santé



## CONDITIONS D'UN TRAITEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ À CARACTÈRE PERSONNEL



Des référentiels opposables

GUIDES, DÉLIBÉRATIONS  
CNIL

GUIDES  
ANSSI

POLITIQUE GÉNÉRALE  
SECURITE DES SI SANTE  
PGSSI-S

RÉFÉRENTIELS  
HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTE

# La gestion et l'hébergement des données de santé

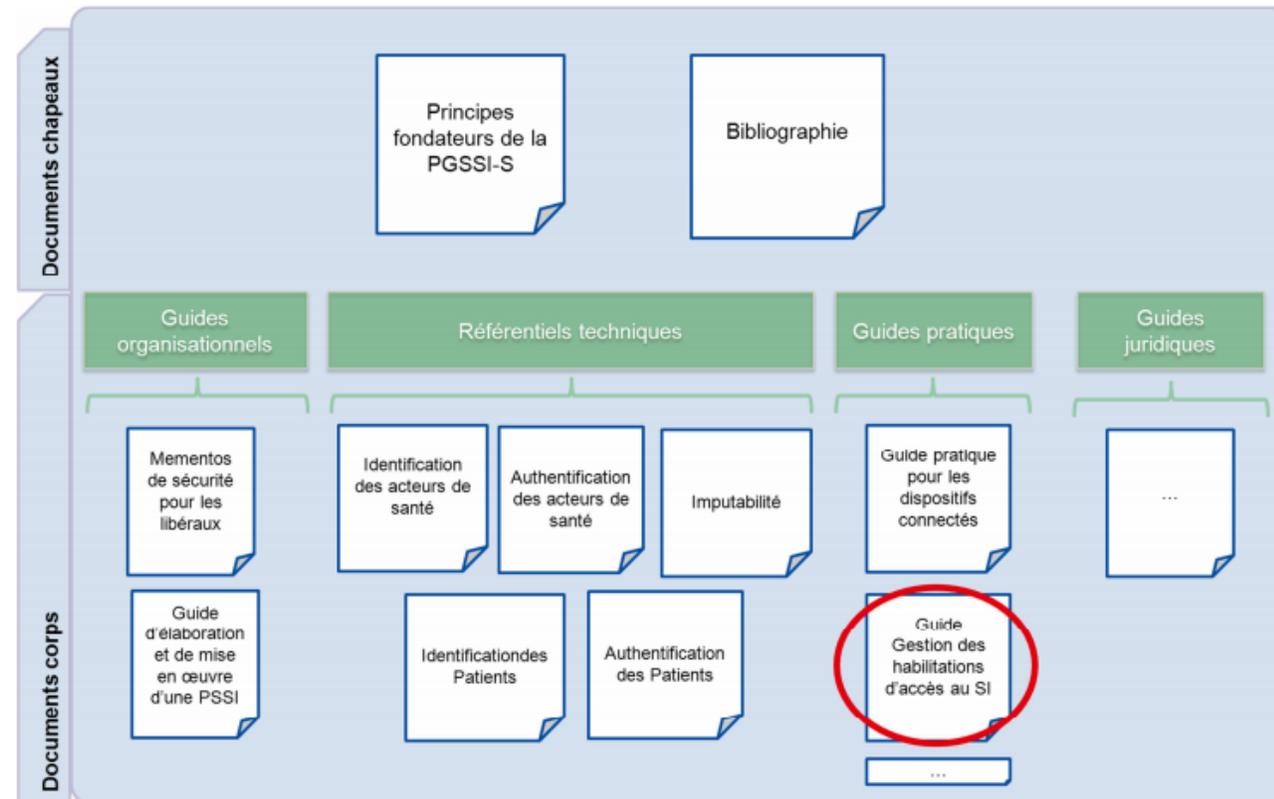


## POLITIQUE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE SANTÉ (PGSSI-S)



Couvre l'ensemble des domaines de la santé et du médico-social

- Tout SI utilisé en santé manipulant des données de santé (DCP ou anonymes)
- Ensemble des acteurs publics ou privés des domaines de la santé et du médicosocial
- Services proposés directement aux personnes concernées par les données (de type réseau social santé, site internet communautaire lié à une pathologie, ...).



# La gestion et l'hébergement des données de santé



## CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTE

**Ordonnance de Janvier 2017**

**Décret du 28 Février 2018 modifiant le CSP**

**Héberger les données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social**

✓ Pour le compte de RT à l'origine de la production ou recueil de ces données (personnes physiques/morales)

✓ Pour le compte du patient lui-même

✗ Se voir confier des données pour une courte période [...] pour effectuer un traitement de saisie, de mise en forme, de matérialisation ou de dématérialisation de ces données

# La gestion et l'hébergement des données de santé



## DÉCISIONS PRÉALABLES A L'HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTE

### Différents régimes



# La gestion et l'hébergement des données de santé



## L'HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ SUR SUPPORT NUMÉRIQUE



Procédure d'agrément → Certification  
2 types d'évaluations

HÉBERGEUR  
INFOGÉREUR

Mise à disposition ou MCO  
de la **plateforme logicielle**  
(OS, middleware, base de données, etc.)

Mise à disposition ou MCO  
de l'**infrastructure virtuelle**

Infogérance **d'exploitation** du SI de santé

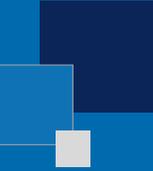
**Sauvegardes externalisées** des données

HÉBERGEUR  
D'INFRASTRUCTURE  
PHYSIQUE

Mise à disposition ou MCO  
de l'**infrastructure matérielle**

Mise à disposition ou MCO  
de **locaux** permettant  
d'héberger l'infrastructure matérielle

# La gestion et l'hébergement des données de santé

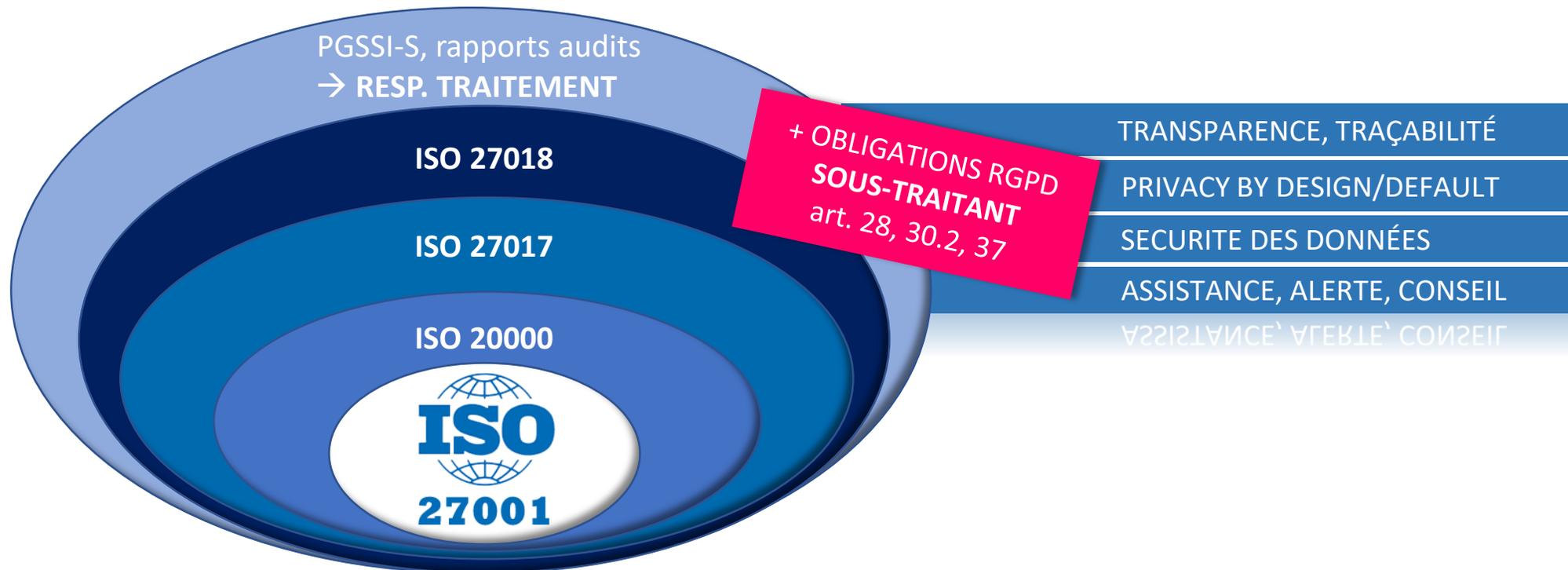


## L'HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ SUR SUPPORT NUMÉRIQUE



**Mécanisme de certification = assurance de conformité** (cf. aussi RGPD art.42)

Cycle d'audits de surveillance, renouvellement tous les 3 ans



# La gestion et l'hébergement des données de santé



MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

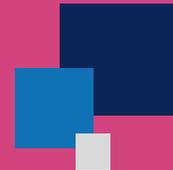
# LA GESTION DE LA RELATION ADHÉRENTS

Avec Frédéric TISSOT, Directeur des services clients et projets



# Conforter la confiance de nos adhérents

*Faire d'une contrainte une opportunité*



La Direction des Services Clients MNH est

**au cœur du**

**« parcours adhérent ».**



Traitement des **adhésions**



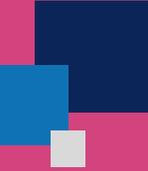
Traitement des **prestations**

**Nous devons**

être **transparents** en communiquant **clairement** sur la finalité de l'usage des données collectées et en vérifiant que nous sommes « **data-friendly** »

# Conforter la confiance de nos adhérents

*Faire d'une contrainte une opportunité*



## Le traitement des **adhésions**

1

### Mise en conformité de nos **process**

en cohérence avec les exigences de la Directive de Distribution Assurance

2

### Mise en conformité de notre **communication**

Documents d'adhésion, documents commerciaux digitaux & print, MNH.fr

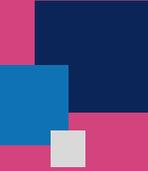
3

### Formation des équipes « front office »: **scripts-process**

- ✓ Centre de Relation Adhérents (téléconseillers)
- ✓ Centre de Satisfaction Adhérents

# Conforter la confiance de nos adhérents

*Faire d'une contrainte une opportunité*



## Le traitement des **prestations**

1

### Audit des process

---

Typologie des données  
Durée de conservation  
Anonymisation  
...

2

### Information de nos adhérents

---

Espace Adhérent MNH.fr  
Centre de Relation Adhérent SAV  
(*téléconseillers*)  
Courriers & mails adhérents

Qu'elles soient traitées en interne ou sous-traitées



**Co-responsabilité entre DPO MNH et DPO déléguataire de gestion**

# Conforter la confiance de nos adhérents

*Faire d'une contrainte une opportunité*

**Nous devons**

**Etre en capacité de satisfaire aux demandes d'exercice des nouveaux droits de nos adhérents**

**1**

## **Consentement**

« **explicite** » à recueillir  
- formaliser



**2**

**Information** sur l'accès aux données dont nous disposons et utilisons



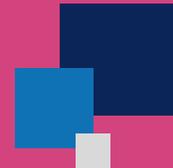
**3**

**Conditions** de rectification – effacement des données, d'exercice de la portabilité des données et purge



# Conforter la confiance de nos adhérents

*Faire d'une contrainte une opportunité*



De la Loi « Informatique et libertés » à « RGPD », le défi est :

**Assurer à nos adhérents le maintien de la qualité de service qu'ils attendent, tout en faisant évoluer en profondeur nos pratiques et nos outils.**



**Audit** de  
l'existant et de  
la configuration  
« cible »



**Priorisation**  
des principaux  
chantiers



**Visibilité** donnée  
aux adhérents  
quant à nos  
démarches

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

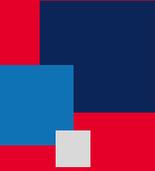
JOUR J !

# CREATION DE VALEUR ET NOUVEAUX USAGES DE LA DATA

Avec Fabrice MULLER, Directeur DataLab, Directeur Technique Collectives



# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



La Data, **un actif** de l'Entreprise **à valoriser** ...



et ... un **Business-model qui évolue** !

1

## Les comportements Clients

- Mieux informés
- Plus exigeants,
- Plus volatiles / opportunistes
- **En attente d'une forte personnalisation de l'offre et des services.**

2

## L'information de l'Assureur

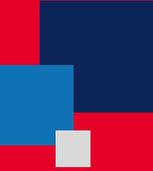
- Meilleure connaissance Clients
- Disparition de l'asymétrie historique
- Réduction de l'anti-sélection
- **Passage au temps réel** (connaissance et suivi du risque sous-jacent)

3

## Evolution de la réglementation sur les données

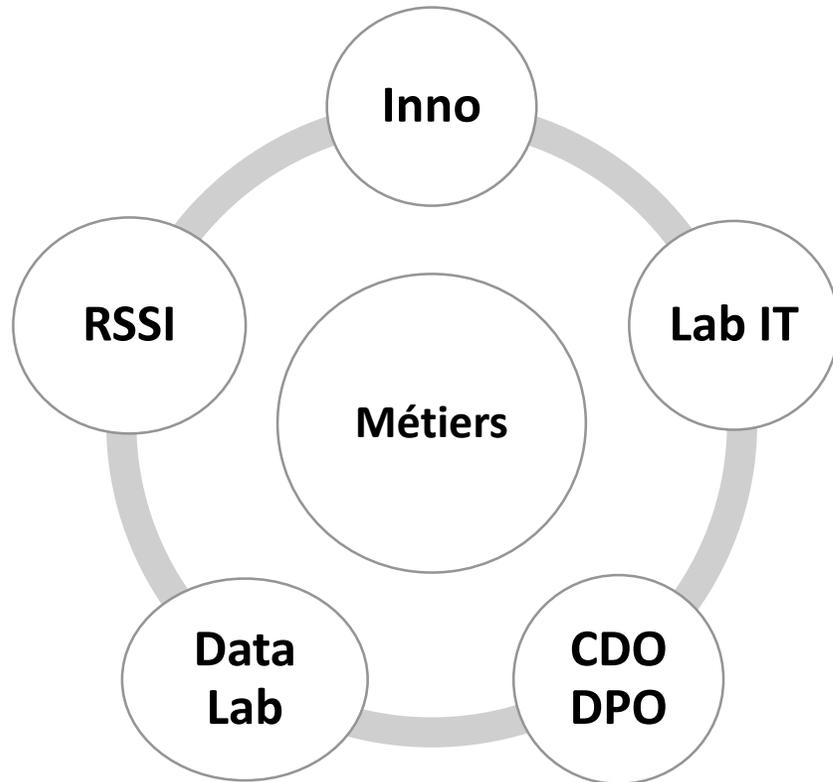
- Solvabilité 2,
- RGPD et ...réglementations à venir

# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



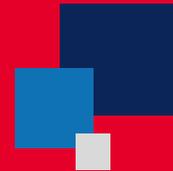
La Data, partie intégrante d'**un écosystème complexe** plus complet construit autour d'une stratégie :

- d'Open Innovation
- de Transformation Digitale de l'Entreprise

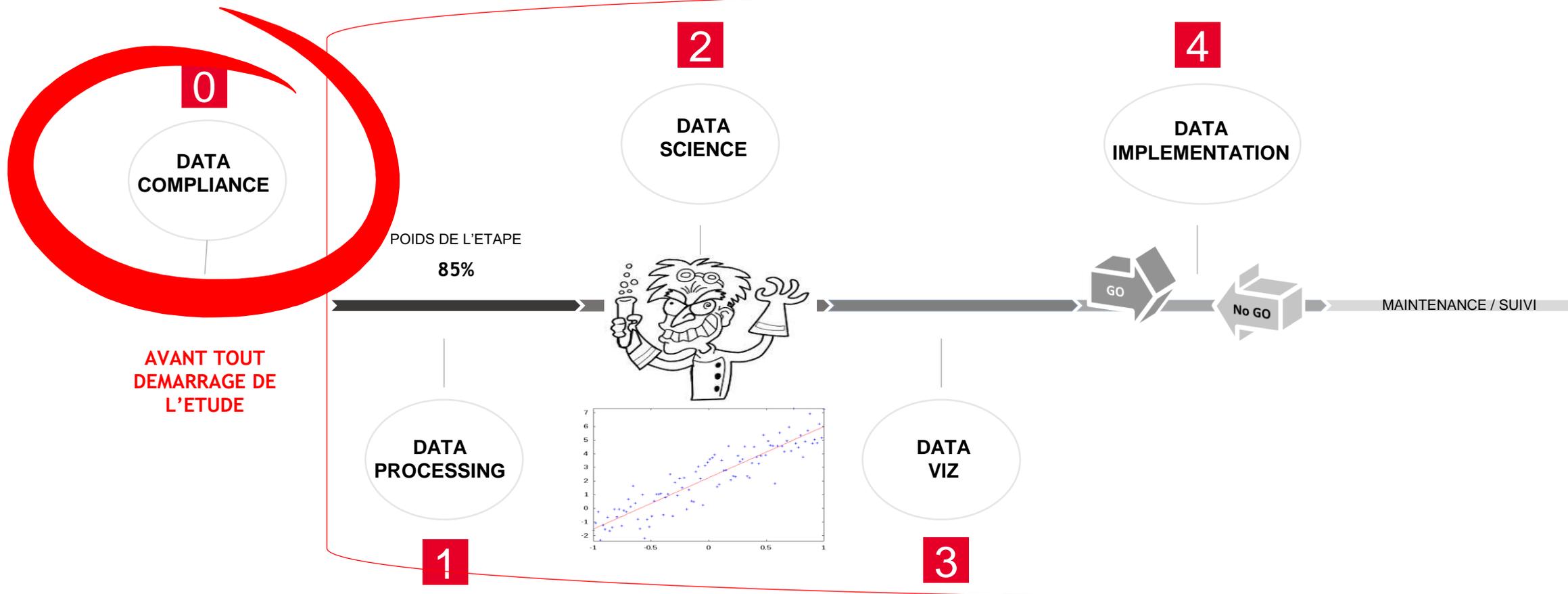


- Nécessité d'embarquer tous les acteurs de la Data dans **une roadmap** largement partagée.
- Fixer un cadre de gouvernance « chapeau »
- Trouver **des axes de priorisation**, sans exclure une partie des Métiers de l'Entreprise (ex. trop centrée sur le business ou l'efficacité opérationnelle) et des indicateurs de pilotage associés (ROI ?)
- **Ne servir que les axes stratégiques de l'Entreprise**, sans occulter l'arbitrage entre nécessité de délivrer et approche R&D.

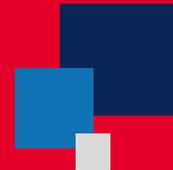
# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



La **conformité** de la Data doit être **au cœur de toute étude** /de tout cas d'usage :



# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



## Le RGPD, une contrainte ?

- Exemple, au niveau du Groupe = 25 principes directeurs, dont :
  - 2 sur la sous-traitance (certification ?)
  - 2 sur les « opportunités » (qualité de service et confiance)

**Des règles de bon sens** (purge, anonymisation) ... même si potentiellement difficiles de mise en œuvre, y compris sur les usages de datas historiques (datas totales – datas à purger).

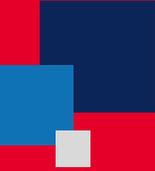
**Une dérive possible des gouvernances** pilotant ces projets : priorité donnée à la mise en conformité des textes (approche process / procédure / rapports).

**Pas d'impact fort** ni sur les métiers de l'Actuariat, ni sur ceux du Data Lab (ex. pas d'impact sur les flux).



**Une opportunité de création de nouveaux métiers au détriment des assureurs ?** (portabilité, PIMS facilitateurs de churn).

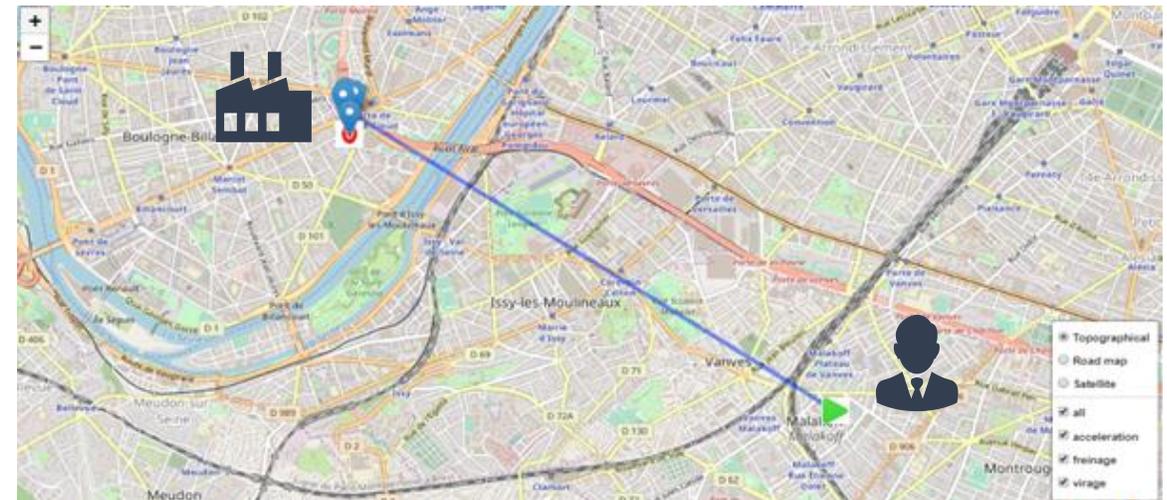
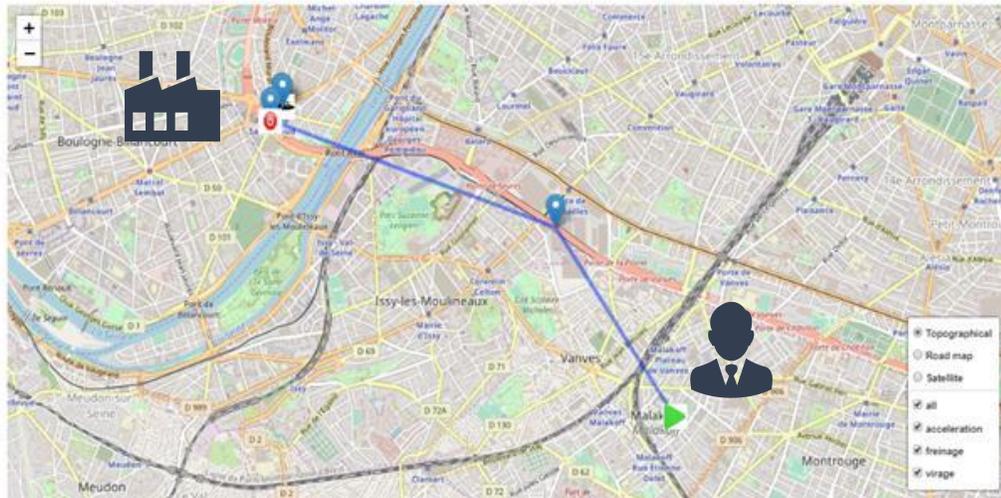
# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



## Le RGPD, une contrainte ?

### Les limites de l'anonymisation

Exemple de travaux télématiques en assurance Automobile



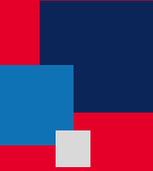
Trajet 1 : 6 Kms , durée 9 mns

En supprimant le bip GPS de départ (RGPD), on perd **quasiment la moitié** du trajet !

Trajet 2 :

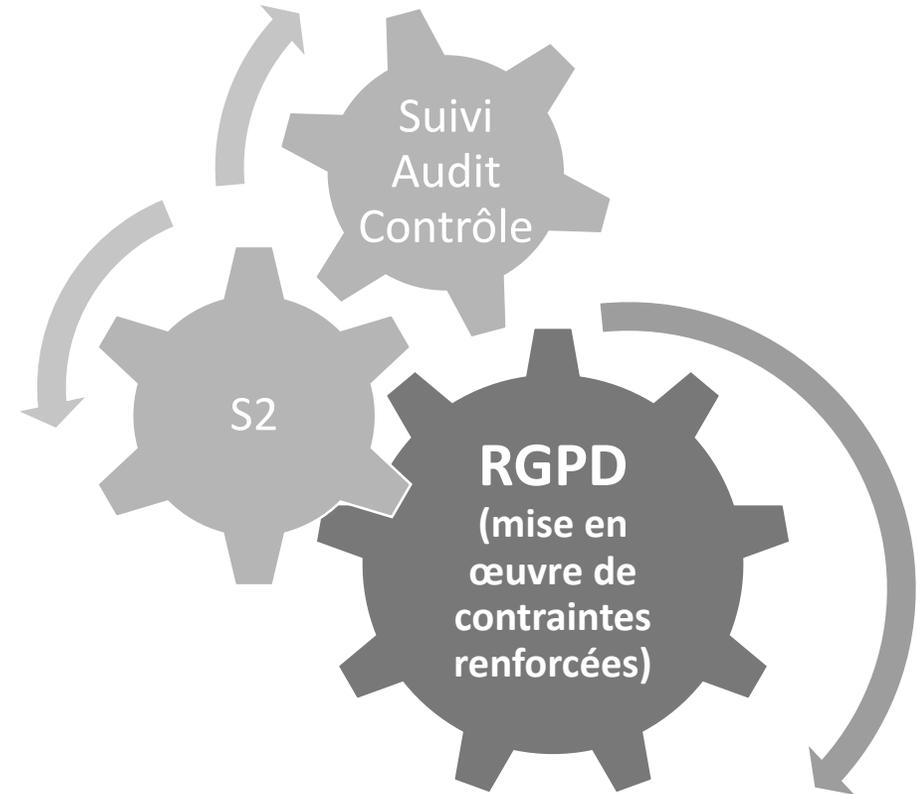
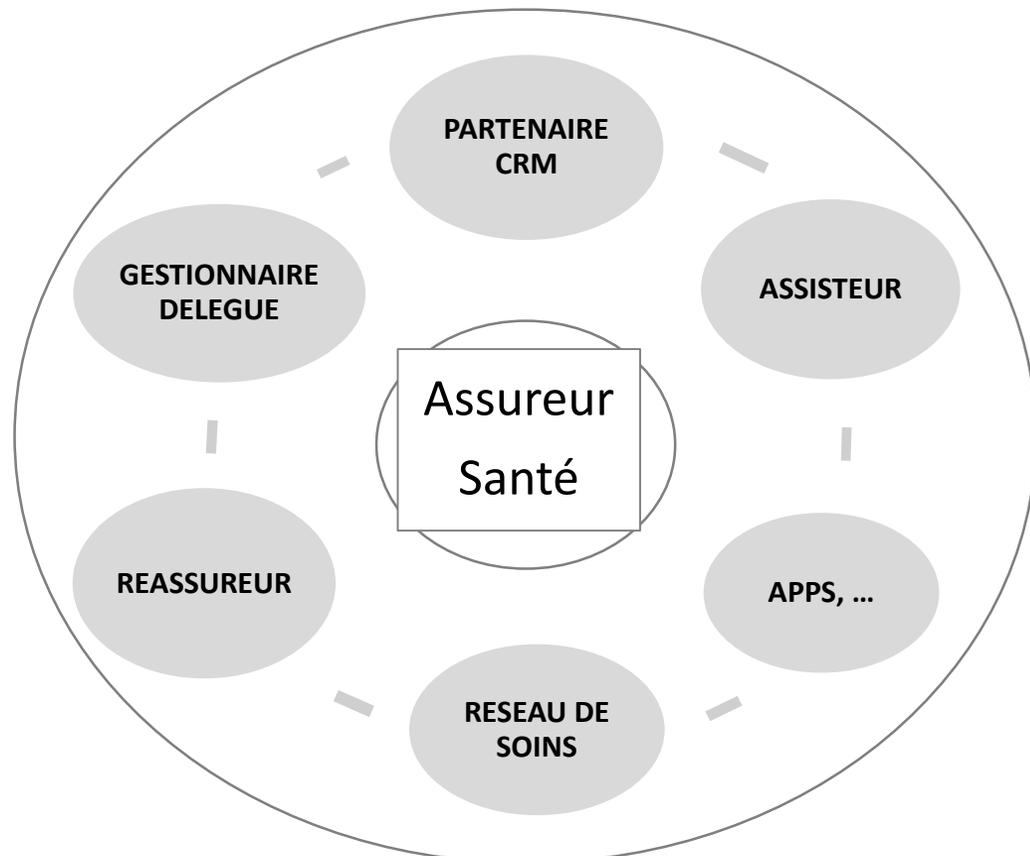
En supprimant le bip GPS de départ (RGPD), on perd **quasi-totalité** du trajet (8 mns perdues) ...

# Création de valeur et nouveaux usages de la Data

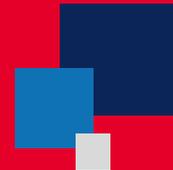


## Le RGPD, un risque pour la sous-traitance ?

Ex. sur le domaine de la Santé, en recherche d'efficacité opérationnelle, **rationaliser une chaîne de valeur éclatée pour optimiser l'usage de la Data**



# Création de valeur et nouveaux usages de la Data



## Le RGPD, une opportunité?

Une 1<sup>ère</sup> ligne de défense européenne, toutes industries confondues, visant notamment les opérateurs étrangers opérant en direction des résidents européens dont les GAFAM.



L'évolution de notre business model vers de nouvelles offres, de nouveaux services, une nouvelle forme d'accompagnement de nos Clients (Assureur, partenaire du quotidien ?) passe par l'utilisation intensive des datas et ce, dans un cadre de transparence et de confiance.

*Le RGPD n'étant qu'un cadre censé favoriser l'ouverture à l'utilisation de plus de datas dans un cadre et pour un résultat déterminé.*



Nos Clients vont-ils le percevoir ainsi ?

La valeur d'une donnée est croissante avec son degré de partage.



Enjeu fort de conduite du changement au sein de nos entreprises :

- **Supprimer les silos** de datas,
- Faciliter **la mise à disposition de la data pour tous** pour optimiser/multiplier l'idéation et l'identification de cas d'usages, au bénéfice des axes stratégiques de l'Entreprise.

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

ON SE RETROUVE DANS  
15 MINUTES ....



MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

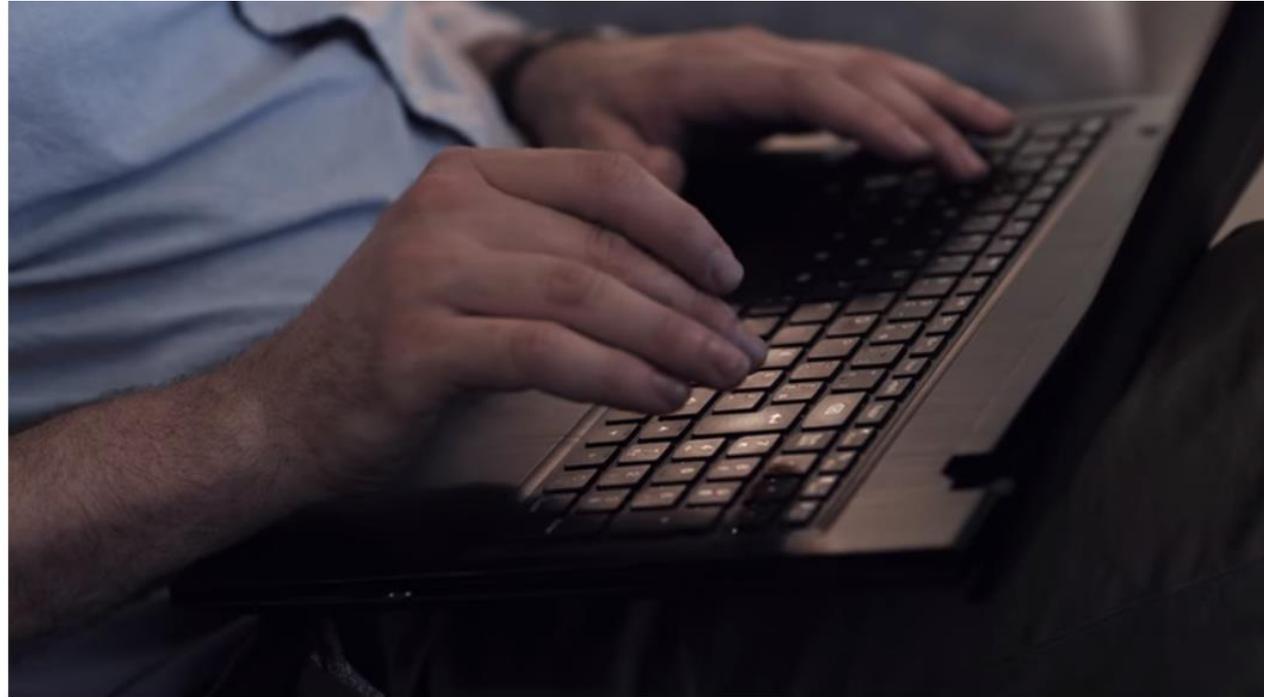
JOUR J !

# CONFIANCE RENFORCEE ? OPPORTUNITE DE DEVELOPPEMENT ? LE DEBAT

# Une vidéo vaut mille mots !



Rechercher



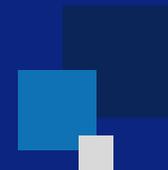
france.tv protège vos données personnelles

5 258 vues



<https://www.youtube.com/watch?v=TZ5Uj59uCMU>

# Confiance renforcée, opportunité de développement



**Yannick KEREUN**



Responsable de  
la sécurité des SI  
et DPO  
**DOCAPOST**

**Sébastien LODÉ**



Responsable des  
données de santé  
et DPO  
**CARTE BLANCHE  
PARTENAIRES**

**Fabrice MULLER**



Directeur Technique  
Directeur Data Lab  
**SOCIETE GENERALE  
INSURANCE**

**Frédéric TISSOT**



Directeur des  
services clients  
& projets  
**MNH**

**Jean-François TRIPODI**



Directeur Général  
**CARTE BLANCHE  
PARTENAIRES**

**Me Cécile VERNUDACHI**



Avocat au  
Barreau de  
Paris  
**JCCV  
AVOCATS**

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

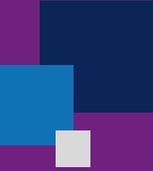
# SCELLER LA RELATION DE CONFIANCE

## RETOUR D'EXPERIENCE ET CONSEILS

Avec Sébastien LODÉ, Responsable des données de santé et DPO



# Retour d'expérience



Antoine Denoix, Chief Marketing, Digital, Data & Customer Officer d'Axa France

« *Notre conviction en tant qu'assureur est que demain notre valeur n'est pas dans la donnée que l'on possède, mais plutôt dans le service et l'utilité que l'on rendra au client* » confirme Antoine Denoix, Chief Marketing, Digital, Data & Customer Officer d'Axa France.

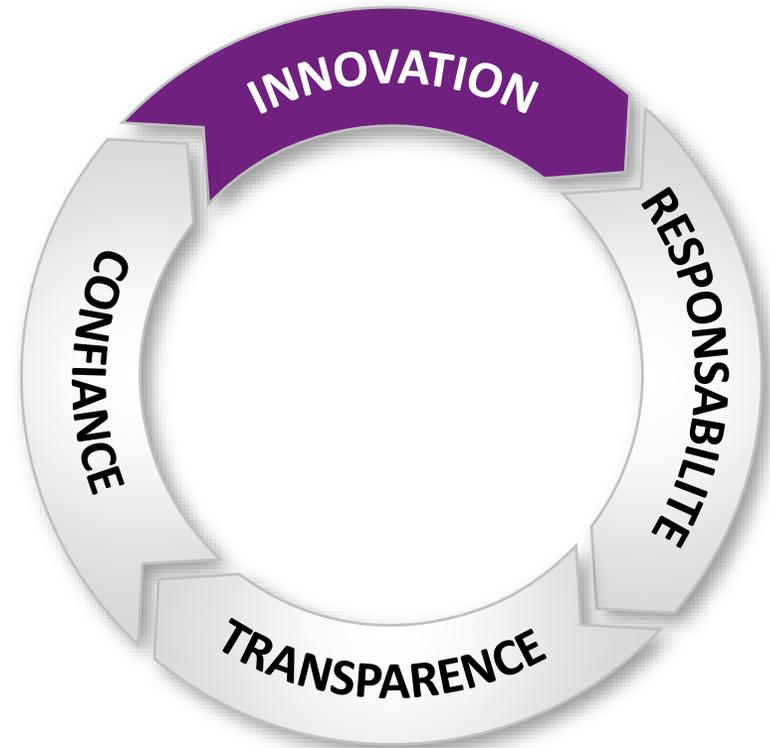
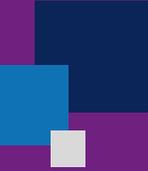
Publié le [15 mai 2018](#) par [La Revue du Digital](#) dans [Assurance](#), [Big Data](#), [fil d'actualité](#)

# La protection naturellement

Historiquement, la **protection des données** a toujours été **un élément central de la stratégie globale** du réseau de soins.

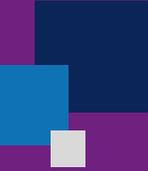


# RGPD : une opportunité !



**Un cercle vertueux**

# Formalisation et nouveautés



CARTE BLANCHE PARTENAIRES a documenté les processus existants selon le principe de responsabilité (**Accountability**).

---

PRIVACY



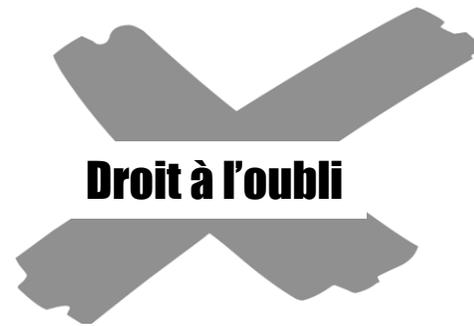
By DESIGN



CNIL

Données personnelles :  
vous avez des droits !

**DPO**  
Data Protection Officer



**Droit à l'oubli**

CARTE BLANCHE PARTENAIRES s'est adapté aux nouvelles contraintes.

---

# Conseil n°1 : mettre en confiance

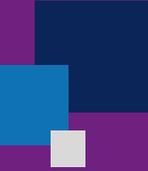


De la *mise en conformité* ...

... À la *mise en confiance*



# Conseil n°2 : sensibiliser



1 Pour **préparer les principaux acteurs** au RGPD

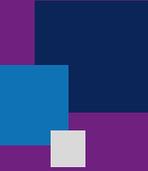
2 Pour, à nouveau, **intégrer l'ensemble des collaborateurs à la démarche** de protection des données personnelles

3 Pour **impliquer les prestataires**



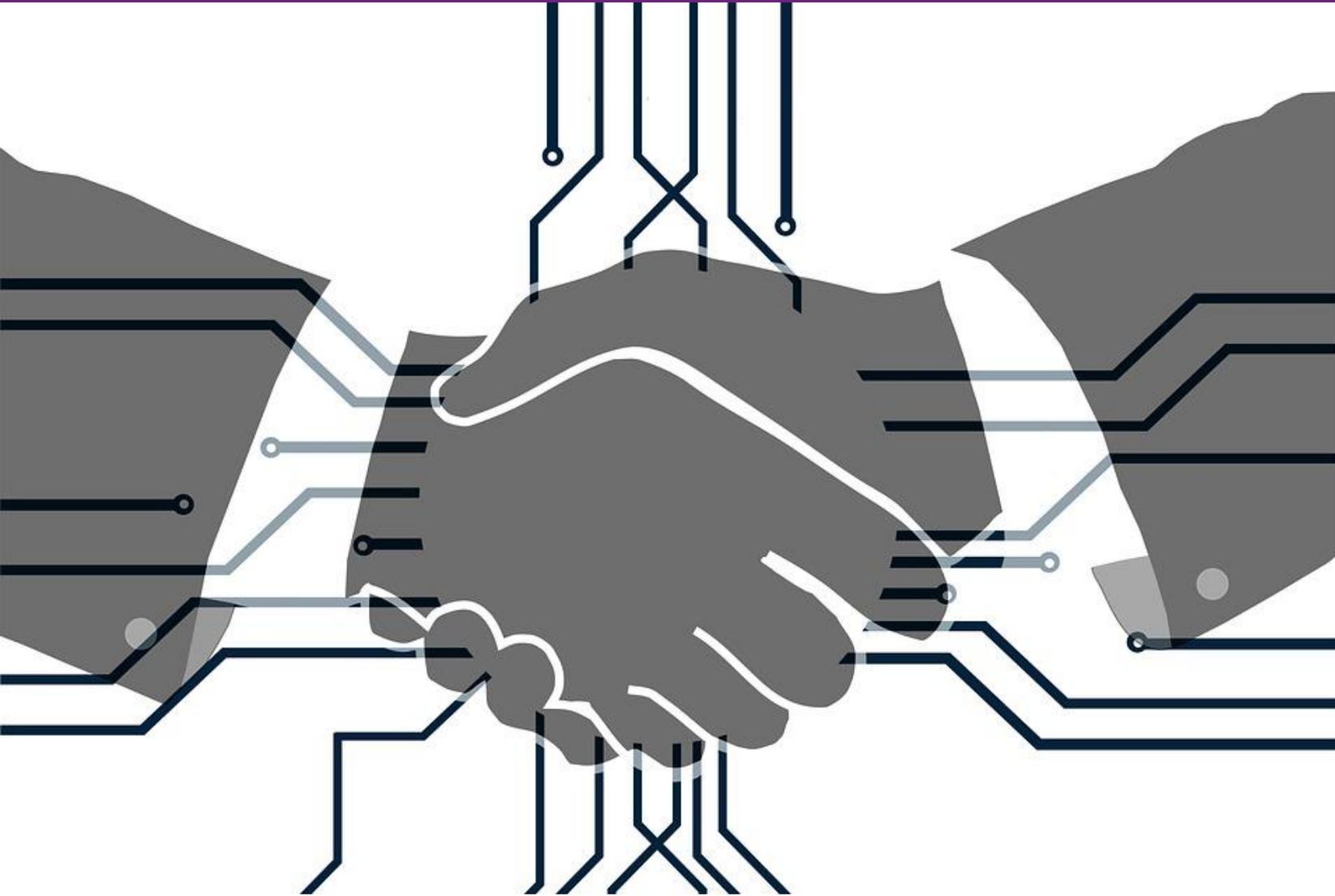
Source : ConscioTechnologie

# Conseil n°3 : ne pas sous-estimer



La protection des données est un **projet d'entreprise qui implique**  
**TOUTE L'ORGANISATION**  
pas seulement les SI et le juridique

# A qui faire confiance ?



- 1 Pour garantir une **relation responsable**
- 2 Pour proposer **des services innovants dans le respect des données personnelles**

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !

MERCI DE VOTRE ATTENTION

MATINEE ADOM  
A Paris, le 25 mai 2018

JOUR J !



BON APPÉTIT....