

SOMMAIRE

1- OBJET DU DOCUMENT.....	2
2 - DOMAINE D'APPLICATION DU DOCUMENT	2
3 - REFERENCE	2
4 - DOCUMENT RELIE	2
5 - DEFINITIONS / ABREVIATIONS	2
6 - CONTENU DU DOCUMENT	3
6.1 - Démarche commune à toute demande d'exercice de droit.....	3
6.2 - Procédure concernant un usager de l'établissement.....	4
6.3 - Procédure concernant un professionnel de l'établissement.....	7
6.4 - Matrice des droits de la personne concernée.....	9
6.5 - Les exceptions légales.....	10
6.6 - Les exceptions et points de vigilance.....	11
6.7 - Les sources	13
7 - VALIDATION ET HISTORIQUE DU DOCUMENT	13

1 - OBJET

Le RGPD place l'individu au cœur de la protection de données en lui accordant des droits. Le respect des droits permet à la personne concernée de garder la maîtrise sur les informations personnelles qu'elle confie au responsable de traitement.

Le responsable de traitement a donc l'obligation de :

- fournir aux personnes concernées toute information liée à l'utilisation de leurs données personnelles ;
- procéder à la communication, de façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, de l'ensemble des droits qui découlent de cette utilisation ;
- apporter une réponse dans un délai d'un mois lorsque les personnes concernées exercent leurs droits.

Le présent document vise à formaliser, au sein de l'établissement, la procédure de gestion des demandes d'exercice de(s) droit(s) de la personne concernée, conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dite « Loi Informatique et Libertés », et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit « RGPD ».

2 – DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les demandes d'exercice de(s) droit(s) reçues par l'établissement ; qu'elle émane d'un usager (ou de son mandataire) ou de l'agent ou professionnel de l'établissement. Ce document énumère les droits pouvant être exercés par les personnes concernées, les modalités de leur application mais également les acteurs impliqués dans le processus de traitement.

3 - REFERENCE

Loi Informatique et liberté - RGPD - Droits des personnes concernées.

4 – DOCUMENT ASSOCIE

Formulaire de demande d'exercice de droits (Réf. **FENR QRV 059**).

5 – DEFINITIONS - ABREVIATIONS

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données, Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit « RGPD ».

Personne demandeuse : désigne la personne qui réalise la demande. Attention, elle peut différer de la personne concernée par les données demandées (dans le cas d'ayant droits après un décès par exemple).

Personne concernée : il s'agit de la personne dont les données sont ciblées pour une demande. Le plus souvent, la personne demandeuse et la personne concernée désignent la même personne.

Responsable de traitement : la personne morale (hôpital, entreprise, commune, etc...) ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser. En pratique et en général, il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal.

Droits RGPD : les personnes, dont les données sont collectées, bénéficient de plusieurs droits tels que :

✓ **Droit d'accès**

Les personnes, dont les informations sont collectées et traitées, peuvent demander l'accès aux données les concernant à tout moment et sans limitation.

✓ **Droit de rectification et d'opposition**

Les personnes, dont les données sont collectées et traitées, peuvent demander la rectification des données conservées.
Elles peuvent également s'opposer à leur utilisation.

✓ **Droit à la portabilité**

Toute personne peut récupérer, sous une forme réutilisable, les données qu'elle a fournies, et les transférer ensuite à un tiers (réseau social par exemple).

✓ **Droit à l'oubli**

Toute personne a droit à l'effacement de ses données et au déréférencement (droit de demander à un moteur de recherche de supprimer certains résultats associés à ses noms et prénoms).

6 - DESCRIPTIF

6.1 - Démarche commune à toute demande d'exercice de droit

Qu'elle émane des usagers ou des professionnels, la demande d'exercice de droit doit être introduite par un canal d'entrée défini en fonction des personnes concernées.

❖ Canal d'entrée et point contact

Le canal d'entrée est « la porte » par laquelle l'établissement reçoit une demande d'exercice de droit. Au choix de l'établissement, cette porte d'entrée peut être une adresse mail ou une adresse postale. L'établissement désigne une personne, « le point contact », chargée de gérer le canal d'entrée, de récupérer les demandes et les répartir en fonction des services concernés par la demande, après s'être assurée que la demande porte bien sur un droit reconnu par le RGPD.

A la réception de la demande, le point contact fait l'enregistrement dans le registre de demande de droit, en remplissant : la date de réception, l'identité et le droit exercé. Il s'assure que la demande soit complète et accompagnée d'un justificatif d'identité.

Lorsqu'il manque des informations nécessaires au traitement de la demande ou en cas de demande incomplète, le point de contact adresse une demande de complément d'information au demandeur. Il peut demander que soit fournie toute information complémentaire nécessaire ou souhaitable pour mieux définir la demande ou pour aider à localiser les données. Sans réponse du demandeur, dans un délai de deux mois, la demande est clôturée.

Les demandes complètes sont transmises aux services concernés, responsables de traiter les demandes et de fournir les éléments de réponse.

Lorsqu'une réponse sera faite au demandeur, le point contact complètera le registre des demandes avec les informations suivantes : date de première réponse, date de réponse définitive et nature de la réponse.

❖ **Services chargés du traitement des demandes**

A réception de la demande, les services concernés l'enregistrent, la traitent puis retournent les éléments de réponse au point contact qui se charge de les transmettre au demandeur.

Si la demande est effectuée par un représentant de l'agent ou de l'utilisateur, la pièce d'identité du représentant et son mandat écrit devront également être fournis. Le service concerné peut demander que soit fournie toute information complémentaire nécessaire ou souhaitable pour mieux définir la demande ou pour aider à localiser les données.

❖ **Délai de réponse**

Lorsque l'établissement reçoit toutes les informations nécessaires pour traiter la demande d'exercice de droit, il dispose d'un délai d'un mois pour apporter une réponse au demandeur. Chaque demande d'exercice de droit doit avoir une réponse formalisée. La chronologie de la réponse est identique pour chaque demande d'exercice de droit. Une première réponse doit être faite dans un délai d'un mois.

Frise chronologique de la gestion d'une réponse à une demande d'exercice de droit par la personne concernée



Instant **T** de la réception de la demande d'exercice de droit



Délai de réponse : dans les meilleurs délais et au **maximum 1 mois** après la réception de la demande



Réponse à la personne concernée

Motivation de la réponse, notamment en cas de refus

6.2 - Procédure concernant un usager de l'établissement

Outre le droit d'accès au dossier médical, les usagers peuvent exercer d'autres droits reconnus et garantis par le RGPD. Ils peuvent formuler la demande d'exercice desdits droits soit directement, soit par le biais de personnes mandatées ou ayant droit.

❖ **Gestion des demandes d'exercice de droit portant sur le droit d'accès au dossier médical**

En cas de demande d'accès au dossier médical effectuée par l'utilisateur ou son représentant (ayant droit, mandataire, etc...), la procédure interne de gestion du droit d'accès s'applique. Toutefois, lorsque la demande d'accès va au-delà du dossier médical ou ne s'y limite pas, la procédure détaillée ci-après doit être suivie.



RGPD - GESTION DES DEMANDES D'EXERCICE DE DROITS

REF : PROC QRV 018

Version : 01

❖ Gestion des demandes d'exercice de droit portant sur les autres droits

Lorsque l'établissement reçoit une demande d'exercice de droit portant sur un droit autre que le droit d'accès au dossier médical, les démarches énumérées en 6.1 s'appliquent.

La Direction Générale transfère la demande au service concerné, responsable des traitements après l'enregistrement de la demande dans le registre d'exercice de droits.

Le traitement de la demande se fait conformément au synoptique de gestion ci-dessous :

Personne concernée : usager ou représentant de l'utilisateur (ayant droit, mandataire, etc.)

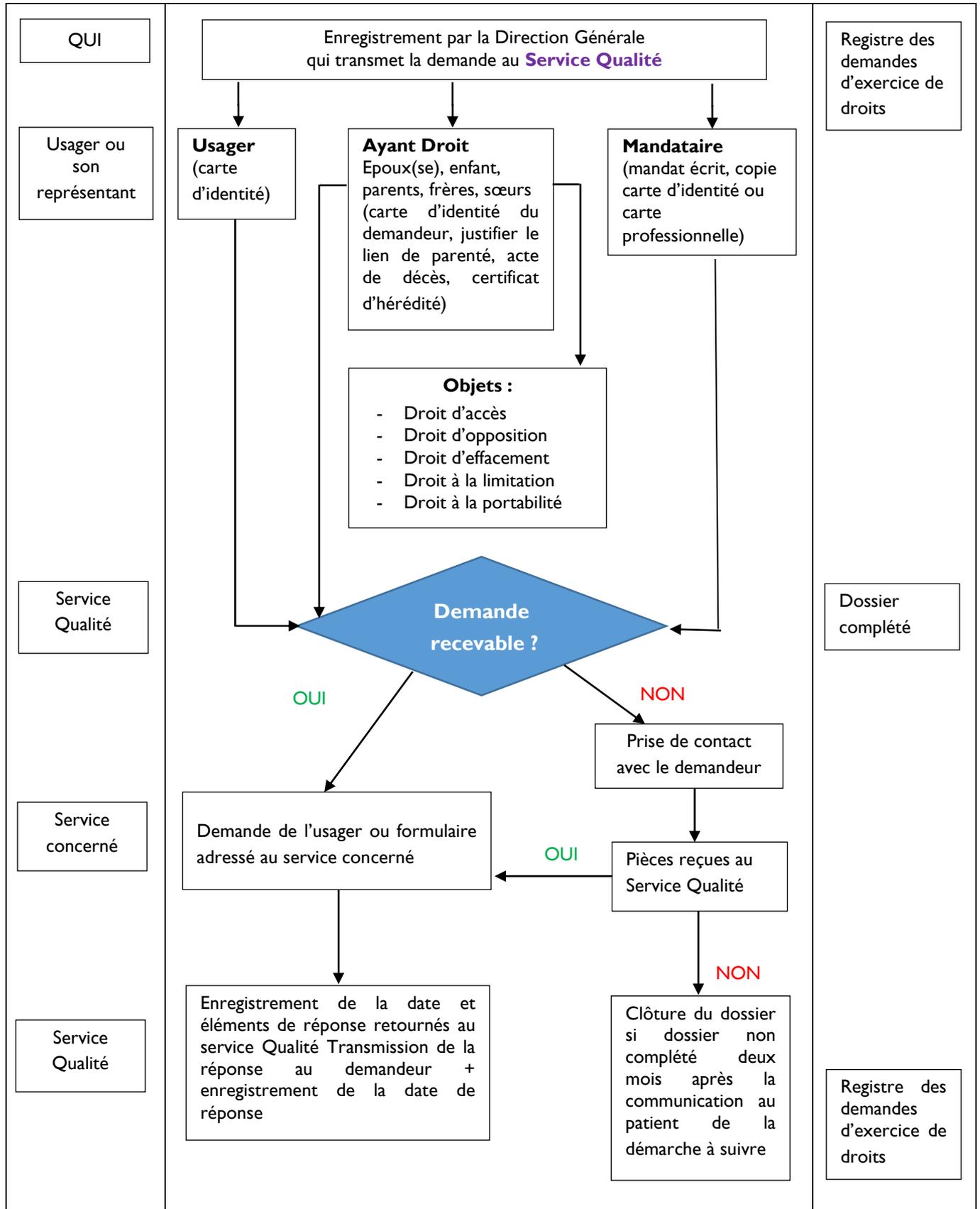
Point d'entrée de la demande : Centre Hospitalier – Direction Générale – 16 rue de la Boutière
71150 CHAGNY - direction@ch-chagny.fr

Point contact : Responsable service Qualité - qualite@ch-chagny.fr

Service destinataire des données usager : Bureau des entrées, service d'affectation du patient, laboratoire, Hygiène, DIM, DSI, Service sécurité etc...)

Les droits des usagers : accès, effacement, opposition, portabilité, rectification, limitation

Personne concernée	Point d'entrée	Point contact	Services destinataires des données	Droits RGPD
Usager	Direction	Service Qualité	<ul style="list-style-type: none">- Bureau des admissions- DIM- Service d'affectation du patient- Hygiène, .. } (Information médicale, identité, parcours patient) <ul style="list-style-type: none">- Services techniques (vidéosurveillance)	Droit d'accès Droit d'effacement, Droit d'opposition, Droit à la Portabilité, Droit à la rectification, Droit à la limitation





RGPD - GESTION DES DEMANDES D'EXERCICE DE DROITS

REF : PROC QRV 018

Version : 01

6.3 - Procédure concernant un professionnel de l'établissement

Personne concernée : professionnel de l'établissement

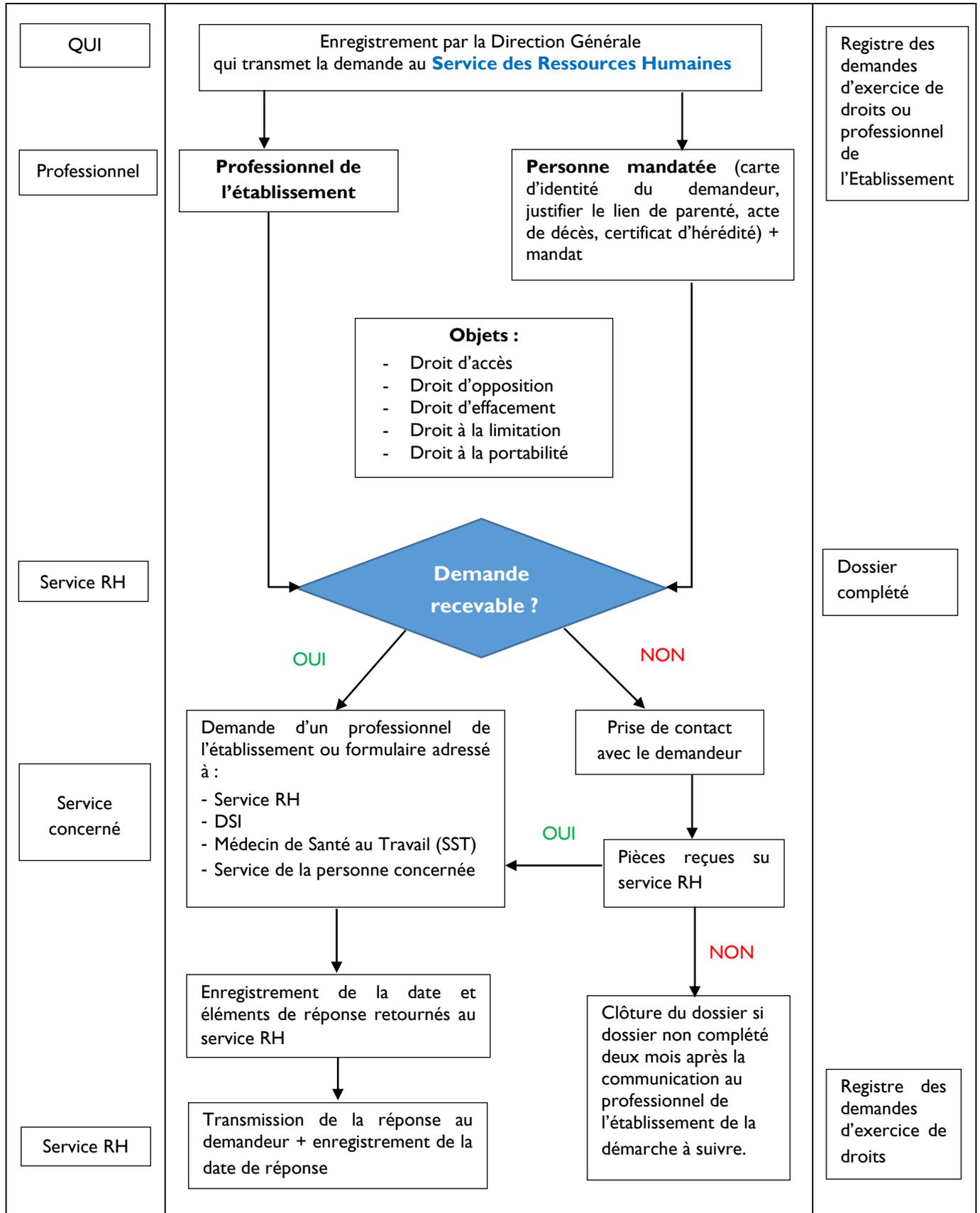
Point d'entrée de la demande : Centre Hospitalier – Direction Générale – 16 rue de la Boutière
71150 CHAGNY - direction@ch-chagny.fr

Point contact : Responsable du service des Ressources Humaines : ressources.humaines@ch-chagny.fr

Service destinataire des données Agents : RH, SST, Service d'affectation du professionnel, Services techniques, DSI, etc...

Les droits des professionnels : accès, effacement, opposition, Portabilité, rectification, limitation

Personne Concernée	Point d'entrée	Point contact	Services destinataires des données	Droits RGPD
Professionnel de l'établissement	Direction	Service des Ressources Humaines	RH Médecin de Santé au Travail (SST) Service d'affectation du professionnel Services techniques DSI	Droit d'accès Droit d'effacement, Droit d'opposition, Droit à la Portabilité, Droit à la rectification, Droit à la limitation



6.4 - Matrice des droits de la personne concernée

Base légales \ Droits	Accès	Rectification	Effacement	Limitation	Portabilité	Opposition	Décision individuelle automatisée y compris le profilage
Consentement	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Contrat	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Obligation légale	✗	✗	✗	✗	✗	✗	N/A actuellement
Sauvegarde des intérêts vitaux	✗	✗	✗	✗	✗	✗	N/A actuellement
Intérêt Public	✗	✗	✗	✗	✗	✗	N/A actuellement
Intérêt légitime du RT	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

La finalité du traitement est en cours de réalisation	Oui	Oui	Non	Oui	Indépendamment de l'avancée de la finalité du traitement.	Indépendamment de l'avancée de la finalité du traitement.	Indépendamment de l'avancée de la finalité du traitement.
La finalité du traitement est atteinte	Oui	Oui	Oui	Non			

6.5 - Les exceptions légales

Droits	Accès	Rectification	Effacement	Limitation	Portabilité	Opposition
<p>Les exceptions légales qui s'appliquent à l'encontre de la demande d'exercice de droit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accès uniquement ouvert à la personne concernée. • L'accès ne doit pas porter atteinte à la propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit voisin sur le logiciel). • Le secret d'affaire : l'information n'est protégée qu'à la condition d'être détenue de manière légitime ou d'avoir été obtenue de manière licite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les traitements littéraires, artistiques et journalistiques. • Rectification par la CNIL des fichiers de police, de gendarmerie, de renseignement (directive UE 2016/680). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information. • Le respect d'une obligation légale (ex: 20 ans de conservation dossier médical). • Données concernant l'intérêt public dans le domaine de la santé. • Motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique (article 9 RGPD). • A des fins archivistiques dans l'intérêt public / recherche scientifique ou historique / statistiques (article 89 RGPD). • Si nécessaire à la constatation, exercice ou défense des droits. 	<ul style="list-style-type: none"> • La constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. • Protection des droits d'une autre personne physique ou morale. • Motifs importants d'intérêt public de l'Union ou d'un État membre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la finalité du traitement n'exige pas l'identification de la personne concernée et que le responsable de traitement prouve qu'il n'est pas en mesure d'identifier le demandeur. <u>Toutefois</u>, ce droit est effectif si la personne concernée fournit les informations nécessaires pour l'identifier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motifs légitimes impérieux. • Si nécessaire à la constatation, exercice ou défense des droits. • Le respect d'une obligation légale • Sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

6.6 - Les exceptions et points de vigilance

Droits	Accès	Rectification	Effacement	Limitation	Portabilité	Opposition
Les éléments de réponse spécifiques		Notifications du changement pris en compte	Notifications du changement pris en compte	Notifications du changement pris en compte		
Refus de donner suite à l'exercice de droit Attention : vous devez dans chaque cas informer le demandeur et motiver votre décision de refus.	Si la demande est : <ul style="list-style-type: none"> • excessive • infondée Si les données sont : <ul style="list-style-type: none"> • effacées • ou ne sont plus traitées 	Si le cas rentre dans les exceptions légales du droit de rectification.	Si le cas rentre dans les exceptions légales du droit à l'effacement.	Si le cas rentre dans les exceptions légales du droit de limitation.	Aucun refus possible sauf si la personne ne peut être identifiée dans le traitement.	Si le cas rentre dans les exceptions légales du droit de rectification.
Délais de réponse	1 mois ou 3 mois si la demande est complexe ou nombre important de demandes	1 mois ou 3 mois si la demande est complexe ou nombre important de demandes	1 mois ou 3 mois si la demande est complexe ou nombre important de demandes	1 mois ou 3 mois si la demande est complexe ou nombre important de demandes	1 mois	1 mois



RGPD - GESTION DES DEMANDES D'EXERCICE DE DROITS

REF : PROC QRV 018

Version : 01

<p>Points d'attention :</p> <p>Le 1^{er} envoi est gratuit comme la consultation sur place. Les autres envois sont facturés (coût reproduction et postal).</p>	<p>Ne pas confondre avec le droit d'accès au dossier médical : délai de 8 jours à 2 mois.</p> <p>Vérifier si la personne décédée a laissé une directive quant au droit d'accès à ses données personnelles après sa mort.</p>	<p>Les héritiers peuvent exercer ce droit afin de mettre à jour les données du défunt.</p> <p>Vérifier si la personne décédée a laissé une directive quant à la rectification de ses données personnelles après sa mort.</p>	<p>Vérifier si la personne décédée a laissé une directive quant à l'effacement de ses données personnelles après sa mort.</p>	<p>Vérifier si la personne a laissé une directive quant à la limitation de ses données personnelles après sa mort.</p>	<p>Vérifier si la personne décédée a pu laisser une directive quant à la portabilité de ses données personnelles après sa mort.</p>	<p>Vérifier si la personne décédée a pu laisser une directive quant à l'opposition du traitement de ses données personnelles après sa mort.</p>
--	--	--	---	--	---	---

Attention à la balance des droits. La personne concernée peut voir sa demande de droit limitée si cela porte atteinte aux droits des tiers.

En cas de non-réponse et de plainte de la personne concernée, la CNIL peut imposer une infliger une amende au responsable de traitement.

6.7 - Les sources

CNIL

<https://www.cnil.fr/fr/professionnels-comment-repondre-une-demande-de-droit-dacces>

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dacces-connaître-les-donnees-quun-organisme-detient-sur-vous>

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3#Article15>

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dacces-connaître-les-donnees-quun-organisme-detient-sur-vous>

<https://www.cnil.fr/fr/prendre-en-compte-les-bases-legales-dans-limplementation-technique>

<https://www.cnil.fr/fr/preparer-lexercice-des-droits-des-personnes>

RGPD

[Article 15 - Droit d'accès de la personne concernée](#)

[Article 16 - Droit de rectification](#)

[Article 17 - Droit à l'effacement \(«droit à l'oubli»\)](#)

[Article 18 - Droit à la limitation du traitement](#)

[Article 20 - Droit à la portabilité des données](#)

[Article 21 - Droit d'opposition](#)

[Article 22 - Décision individuelle automatisée, y compris le profilage](#)

[Article 23 - Limitations](#)

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

[Article 85, droit des personnes décédées](#)

[:https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=E89A87146E2DC975CA597BEC4465A8ED.tplgfr35s_2?idArticle=LEGIARTI000039280582&cidTexte=LEGITEXT000006068624&dateTexte=20200611](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=E89A87146E2DC975CA597BEC4465A8ED.tplgfr35s_2?idArticle=LEGIARTI000039280582&cidTexte=LEGITEXT000006068624&dateTexte=20200611)

7 – MOTS CLES

RGPD, CNIL, responsable de traitement, portabilité

<u>8 - CIRCUIT DE VALIDATION</u>	IDENTITE (Nom, fonction)	DATE
Rédaction	Olognidé AKPONIKPE, DPO adjoint GHT Benoit PIERRE, DPO GHT Valérie BEZY, assistante service qualité	14 janvier 2025
AVIS (responsable comité, commission, instance)	/	
Approbation (direction)	Stéphanie BOULNOIS, directrice déléguée	12 février 2025
Validation (Service qualité)	Stéphanie GUTIERREZ, responsable QGR	
Visa		



RGPD - GESTION DES DEMANDES D'EXERCICE DE DROITS

REF : PROC QRV 018

Version : 01