

# **PRESTATIONS DE GESTION D'APPELS TELEPHONIQUES ET PLANIFICATION DE RENDEZ-VOUS DANS LE CADRE DU PLAN CHLORDECONE IV**

## **N° 2025-CALL CENTER**

### **RGPD ANNEXE au CCP**

**Pouvoir Adjudicateur :**

**AGENCE REGIONALE DE SANTE DE LA MARTINIQUE**

Centre d'affaires- Zac de l'Etang z'Abricot – Pointe des Grives | CS 80656  
97263 Fort de France cedex | Standard : 0596 39 42 43 Fax : 0596 39 44 08

**La présente procédure est soumise aux règles issues du Code de la commande publique.**

**(Procédure Adaptée conformément aux articles L2123-1, R2123-1 à R2123-8 du Code de la  
Commande Publique)**

Le présent document comporte 8 pages

# SOMMAIRE

## Table des matières

<b>1. OBJET</b>	<b>4</b>
<b>2.DESCRPTION DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DANS LE CADRE DE L'EXECUTION DU MARCHE</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur</b>	<b>4</b>
2.1.1 Confidentialité des données	4
2.1.2 Sous-traitance de niveau 2 ou sous-traitance ultérieure des activités de traitement	4
2.1.3 Droit d'information des personnes concernées	5
<b>2.2 Obligations de l'acheteur vis-à-vis du titulaire</b>	<b>8</b>

# ANNEXE au CCAP

## CLAUSES RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Mise en conformité avec la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016, et le décret n° 2020-551 du 12 mai 2020 relatif aux systèmes d'information mentionnés à l'article 11 de la loi n°2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions,

Pour l'application des présentes, au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « *règlement général sur la protection des données* », RGPD), le responsable de traitement, est l'ARS Martinique et le sous-traitant est le titulaire du marché public.

Agissant dans le cadre de l'exécution du marché découlant de la procédure n° 2025-CALL CENTER « PRESTATIONS DE GESTION DES APPELS ET PLANIFICATION DES RENDEZ-VOUS DANS LE CADRE DU PLAN CHLORDECONE IV », sur le territoire de la Martinique, pour l'ARS Martinique.

<b>RESPONSABLE DU TRAITEMENT</b>  <b>ARS Martinique</b>	<b>Délégué à la protection des données du RESPONSABLE DU TRAITEMENT</b>  Nom : BULVER Chantal  Courriel : <a href="mailto:ARS-MARTINIQUE-DPO@ARS.SANTE.FR">ARS-MARTINIQUE-DPO@ARS.SANTE.FR</a>  Téléphone : 0596 39 43 59
<b>SOUS-TRAITANT</b>  Nom de la société : .....	<b>Délégué à la protection des données du SOUS-TRAITANT</b>  Nom : .....  Courriel : .....  Téléphone : .....

## 1. OBJET

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou « le RGPD »), et le décret n° 2020-551 du 12 mai 2020 relatif aux systèmes d'information mentionnés à l'article 11 de la loi n°2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

## 2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DANS LE CADRE DE L'EXECUTION DU MARCHÉ

Les présentes clauses entrent en vigueur à compter de la notification du marché ciblé par l'acheteur à son titulaire, pour toute la durée d'exécution du marché.

### 2.1 Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur

#### 2.1.1 Confidentialité des données

Le titulaire s'engage à :

- a) Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent marché.
- b) Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes clauses.
- c) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu des présentes clauses :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- d) Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

#### 2.1.2 Sous-traitance de niveau 2 ou sous-traitance ultérieure des activités de traitement Option A (autorisation générale)



Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation au délégué à la protection des données de l'ARS Martinique. Le titulaire est tenu de communiquer à l'acheteur toute information complémentaire, nécessaire à la notification.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée, sans retard indu.

La notification des violations est transmise à la CNIL et le cas échéant aux personnes concernées par l'ARS Martinique.

### 2.1.3.3 Analyse d'impact

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le titulaire conseille l'acheteur en cas de consultation de la CNIL sur l'analyse d'impact réalisée. Cependant, celle-ci est présentée à la CNIL par le délégué à la protection des données de l'ARS Martinique.

### 2.1.3.4 Mesures de sécurité des données

Le titulaire met en œuvre les mesures de sécurisation des données décrites à l'article 1.4 du CCAP.

### 2.1.3.5 Devenir des données au terme de l'exécution du marché

Au terme de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à :

- À renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement dans les conditions spécifiées par celui-ci ;
- Détruire, et à en justifier par écrit la destruction, toutes les données à caractère personnel présentes dans ses systèmes d'information, sauf si leur conservation est exigée en vertu de l'article 28 du RGPD.

### 2.1.3.6 Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions (cf. page 3 du présent document).

### 2.1.3.7 Registre des activités de traitement

Le sous-traitant déclare **tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable du traitement, conformément aux dispositions du RGPD, comprenant :

- Le nom et les coordonnées de l'acheteur pour le compte duquel il agit, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - o La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
  - o Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - o Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

Le sous-traitant donnera accès au registre au responsable de traitement sur demande.

#### **2.1.3.8 Documentation**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

### **2.2 Obligations de l'acheteur vis-à-vis du titulaire**

L'acheteur public s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.