

## **Avis de confidentialité pour les commentaires sur l'expérience des patients (NPS)**

Depuis 1919, nous aidons les personnes à conserver ou à retrouver leur liberté de mouvement. Pour nous, numériser le processus de traitement signifie également protéger votre liberté de mouvement dans le monde numérique. Il est donc important pour nous de vous dire quelles données personnelles nous collectons, comment ces données sont utilisées et quelles options de conception vous avez.

Le succès d'Ottobock dépend non seulement de la mise en réseau mondiale des flux d'informations entre les entreprises, les employés, les clients et les patients d'Ottobock, mais surtout du traitement fiable et sécurisé des données personnelles.

Ottobock SE & Co. KGaA, Max-Näder-Straße 15, 37115 Duderstadt, (ci-après dénommé « Ottobock » ou « nous ») exploite le site Web et la plate-forme d'enquête « Patient Experience Feedback » disponible sur Internet à l'adresse <https://ottobock.fra1.qualtrics.com/>, y compris les sous-répertoires respectifs (ci-après dénommés le "site Web") et traite avec la société affiliée d'Ottobock SE & Co. KGaA participante respective les données collectées au cours de la enquête en tant que co-responsable du traitement.

Avec cette politique de confidentialité, nous vous informons des données que nous traitons lorsque vous visitez notre site Web et participez à l'enquête. Ainsi, nous remplissons également nos obligations de l'art. 13 et Art. 14 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

### **I. Contrôleur**

Le responsable du traitement des données sur le site Web est :

Ottobock SE & Co KGaA, Max-Näder-Strasse 15, 37115 Duderstadt, Allemagne

Si vous participez à une enquête, les données collectées seront traitées en collaboration avec la société affiliée régionale compétente d'Ottobock SE & Co. KGaA. Les filiales régionales d'Ottobock SE & Co. KGaA sont listées à la fin de cet avis.

### **II. Délégué à la protection des données**

Vous pouvez contacter l'équipe de protection des données du groupe Ottobock de manière confidentielle via <https://www.ottobock.com/en/forms/gdpo-contact-form>.

### **III. Utilisation du site Web**

#### **1. Mise à disposition sécurisée du site Internet**

Si vous visitez notre site Web, le serveur Web collecte temporairement les informations suivantes pour afficher le site Web.

#### **2. Catégories de données traitées :**

- Navigateur
- Version
- Système opérateur
- Résolution d'écran
- Version Flash
- Prise en charge Java
- Agent utilisateur
- Adresse IP
- Date
- Temps

### **3. Objectifs :**

L'intérêt d'Ottobock et de ses sociétés affiliées participantes est le fonctionnement sûr et fonctionnel du site Web et de la plate-forme d'enquête. Les données enregistrées sont utilisées notamment à des fins de sécurité des données, pour se défendre contre les tentatives d'attaque sur nos serveurs Web. Nous nous réservons le droit d'effectuer une évaluation statistique des enregistrements de données anonymes.

### **4. Base juridique :**

Le traitement de ces données est basé sur l'art. 6 par. 1 f GDPR : Nous avons un intérêt légitime à garantir la sécurité des données et un fonctionnement sans problème.

### **5. Périodes de conservation ou critères de détermination**

Les catégories de données susmentionnées sont conservées pendant 6 mois.

### **6. Informations sur l'utilisation des cookies et autres technologies**

Pour garantir le fonctionnement du site Web et de la plate-forme, nous utilisons des cookies sur le site Web :

- Nom du cookie : previewDC
- Domaine : qualtrics.com
- Validité : 1 Mois
- Nom du cookie : QSI\_HistorySession
- Domaine : ottobock.fra1.qualtrics.com
- Validité : Séance

## **IV. Participer à l'enquête**

### **1. Améliorer l'expérience des patients**

Au cours de l'enquête, des données seront recueillies dans le but d'évaluer et d'améliorer l'expérience des patients dans Ottobock Care.

Sur notre site Web, vous pouvez participer à l'enquête Patient Experience Feedback. Vous pouvez remplir le sondage directement sur place à la clinique sur une tablette qui vous est fournie ou plus tard en utilisant votre propre appareil. Pour répondre à l'enquête ultérieurement, vous aurez la possibilité de recevoir un e-mail ou un SMS contenant un lien vers le site Web.

L'enquête se compose de plusieurs questions concernant votre expérience de patient. Nous calculerons un score dit de promoteur net à partir des informations collectées et analyserons le score et les informations pour mieux comprendre la satisfaction des patients et nous permettre d'améliorer l'expérience des patients tout au long d'Ottobock Care.

Une fois l'enquête terminée, on vous demande si un membre de l'équipe Ottobock Care peut vous contacter pour discuter de vos commentaires. Si vous choisissez oui, nous vous demanderons votre nom et votre numéro de téléphone et nous vous appellerons ensuite. Vos réponses lors de l'appel téléphonique seront également traitées dans le but d'évaluer et d'améliorer l'expérience du patient. Si vous choisissez de ne pas être contacté, vos réponses seront traitées de manière anonyme. Nous ne serons pas en mesure de vous identifier ou de lier les réponses à vous de quelque manière que ce soit. Si vous choisissez de donner votre nom, cependant, vos réponses seront liées et traitées en relation avec votre nom et votre numéro de téléphone.

Pour mener l'enquête, nous utilisons les services de Qualtrics Ireland Ltd., Costello Hous, 1 Clarendon Row, Dublin 2 D02 TA43, Irlande. Qualtrics Ireland Ltd et ses sous-traitants. Ces sous-traitants secondaires sont également situés dans des pays tiers en dehors de l'UE. Dans la mesure où un

transfert vers un pays tiers a lieu et qu'aucune décision d'adéquation de la Commission européenne n'existe pour le pays de destination, nous ou Qualtrics Ireland Ltd. avons conclu des clauses contractuelles types de la Commission européenne avec le destinataire dans le pays tiers comme garanties appropriées pour prévoir un niveau adéquat de protection des données également pour le traitement dans le pays tiers. Des informations sur les mesures de protection appropriées peuvent être obtenues auprès du Global Data Privacy Officer.

## **2. Catégories de données traitées :**

- Contenu de l'enquête.
- Réponses données au cours de l'enquête.
- Net Promoter Score.
- Nom et numéro de téléphone (si donné volontairement)
- Adresse e-mail (uniquement si nous devons vous envoyer le lien vers l'enquête)

## **3. Objectifs :**

Le but de l'enquête NPS est d'obtenir des données sur la satisfaction des patients que nous pouvons utiliser pour améliorer nos services conformément aux accords avec les clients, aux exigences légales et aux normes qui régissent notre activité. Les données, basées sur les réponses des patients, peuvent nous aider à améliorer nos opérations et nos soins du point de vue de la sécurité des patients, du développement clinique et de la qualité.

## **4. Base juridique :**

Le traitement de ces données est basé sur notre intérêt légitime Art. 6 par. 1 f GDPR, alors que notre intérêt légitime est de mener l'enquête et de vous contacter par la suite.

## **5. Périodes de conservation ou critères de détermination**

Les données sont conservées pendant 3 ans.

## **6. Informations sur l'utilisation des cookies et autres technologies**

Veillez-vous référer à la Sec. III.6 ci-dessus.

## **7. Contrôle conjoint**

Ottobock SE & Co. KGaA et la filiale Ottobock compétente au niveau régional traiteront les informations collectées dans le cadre de l'enquête en tant que contrôleur conjoint afin d'évaluer les réponses et le score pour améliorer leurs produits et services.

Ottobock SE & Co. KGaA est responsable de l'exploitation de la plate-forme d'enquête et de la sécurité des données pendant le traitement. La filiale Ottobock compétente au niveau régional est chargée de m'informer de l'enquête et de la possibilité d'y participer. Tous deux participent aux résultats des sondages. Je peux faire valoir mes droits en tant que personne concernée contre les deux sociétés, mais Ottobock SE & Co. KGaA est responsable en interne.

Vous pouvez faire valoir vos droits de personne concernée dans le cadre du traitement en co-responsabilité contre toutes les parties responsables afin que la co-responsabilité n'entraîne pas d'inconvénients pour vous.

## **V. Vos droits**

Vous avez le droit,

- a) pour demander la confirmation que nous traitons des données personnelles vous concernant. Si tel est le cas, vous avez le droit d'accéder aux informations relatives à ce traitement (art. 15 RGPD).
- b) d'exiger la rectification ou le complément de données inexacts ou incomplètes (art. 16 RGPD).

- c) dans certains cas (art. 17 RGPD) demander l'effacement des données.
- d) sous certaines conditions, demander la limitation du traitement ; (art. 18 RGPD).
- e) sous certaines conditions à la portabilité des données, c'est-à-dire que vous pouvez recevoir vos données, que vous nous avez fournies, dans un format structuré, commun et lisible par machine ou les faire transférer à un autre responsable du traitement (art. 20 RGPD).
- f) porter plainte auprès d'une autorité de contrôle (art. 77 RGPD).

### **Droit d'opposition (art. 21 RGPD)**

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données à caractère personnel vous concernant (art. 6 I lit. f RGPD). Cela s'applique également au profilage fondé sur ces dispositions. Nous ne traiterons alors plus les données personnelles, sauf si nous pouvons démontrer des motifs légitimes et impérieux de traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

## **VI. De qui nous recevons et avec qui nous partageons des informations**

**À la société affiliée régionale compétente** - la société affiliée régionale compétente aura accès aux données de l'enquête, au score net du promoteur et aux résultats des analyses via la plateforme Qualtrics

**Aux sous-traitants** - les entreprises auxquelles Ottobock confie le traitement des données dans le cadre légal (art. 28 RGPD - prestataire de services). Dans ce cas, Ottobock reste responsable de la protection de vos données.

Nos sous-traitants sont soigneusement sélectionnés, sont liés par nos instructions et sont régulièrement contrôlés par nos soins. Nous ne mandatons que des sous-traitants qui offrent des garanties suffisantes que des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont prises de manière à ce que le traitement soit effectué conformément aux exigences du RGPD et garantissant la protection de vos droits. Nous utilisons des prestataires de services externes dans la mesure où nous ne pouvons pas ou ne pouvons pas raisonnablement fournir nous-mêmes les services. Ces prestataires de services externes sont principalement des prestataires de services informatiques, tels que notre fournisseur d'hébergement, de messagerie ou de télécommunication.

## **VII. Obligation**

Vous n'avez aucune obligation contractuelle ou légale de nous fournir des données personnelles. Nous n'utilisons aucune prise de décision automatisée, y compris le profilage conformément à l'art. 22 (1) et (4) DSGVO, qui auraient des effets juridiques sur vous ou vous affecteraient de manière similaire.

## **VIII. Sociétés affiliées d'Ottobock SE & Co. KGaA participantes**

<b>Entité</b>	<b>Link to Privacy Notice</b>
Dorset Orthopedics (UK)	<a href="http://www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/">www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/</a>
Ottobock Australia	<a href="http://www.spao.com.au/en/security/-/compliance">www.spao.com.au/en/security/-/compliance</a>
Ottobock Brazil	<a href="http://www.ottobock.com/pt-br/privacy/footer">www.ottobock.com/pt-br/privacy/footer</a>
Ottobock China	<a href="http://www.ottobock.com.cn/footer-page-bottom/data-privacy-statement.html#法律声明">www.ottobock.com.cn/footer-page-bottom/data-privacy-statement.html#法律声明</a>
Ottobock Colombia	<a href="http://www.ottobock.com/es-co/aviso-de-privacidad">www.ottobock.com/es-co/aviso-de-privacidad</a>
Ottobock Croatia	<a href="http://www.ottobock.com/hr-hr/pravila-zastite-privatnosti">www.ottobock.com/hr-hr/pravila-zastite-privatnosti</a>
Ottobock France	<a href="http://www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/">www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/</a>
Ottobock India	<a href="http://www.ottobock.com/en-in/privacy-policy">www.ottobock.com/en-in/privacy-policy</a>
Ottobock Ireland	<a href="http://www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/">www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/</a>
Ottobock Italy	<a href="http://www.ottobock.com/it-it/privacy/gdpr">www.ottobock.com/it-it/privacy/gdpr</a>
Ottobock Kenya	<a href="http://www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/">www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/</a>

Ottobock Morocco	<a href="http://www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/">www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/</a>
Ottobock North America	<a href="http://www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/">www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/</a>
Ottobock Philippines	<a href="http://www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/">www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/</a>
Ottobock Poland	<a href="http://www.ottobock.com/pl-pl/compliance">www.ottobock.com/pl-pl/compliance</a>
Ottobock Romania	<a href="http://www.ottobock.com/ro-ro/declaratia_de_confidentialitate_a_datelor">www.ottobock.com/ro-ro/declaratia_de_confidentialitate_a_datelor</a>
Ottobock Serbia	<a href="http://www.ottobock.com/sr-rs/izjava-o-privatnosti-podataka">www.ottobock.com/sr-rs/izjava-o-privatnosti-podataka</a>
Ottobock Thailand	<a href="http://www.ottobock.com/en-th/privacy-policy">www.ottobock.com/en-th/privacy-policy</a>
Ottobock Turkey	<a href="http://www.ottobock.com/tr-tr/gizlilik-politikasi">www.ottobock.com/tr-tr/gizlilik-politikasi</a>
Pohlig GmbH	<a href="http://www.pohlig.net/de/legal/datenschutzerklaerung">www.pohlig.net/de/legal/datenschutzerklaerung</a>
VIGO	<a href="http://www.vigogroup.eu/privacy">www.vigogroup.eu/privacy</a>

Les coordonnées des sociétés nommées sont disponibles sur  
<https://www.ottobock.com/en/company/locations/>

#### **IX. Modifications de cette politique de confidentialité**

Nous réviserons cet avis de confidentialité chaque fois que des modifications seront apportées à ce site Web ou pour d'autres raisons qui l'exigent. Vous trouverez toujours la version actuelle sur ce site Web.

Date : 1er septembre 2022