



# MEDICYS

## Information sur l'utilisation des systèmes informatiques et l'utilisation d'algorithmes



<b>1. Conditions générales</b>	<b>3</b>
1.1. Objet	3
1.2. Champ d'application	3
1.3. Finalités des algorithmes	3
1.4. Limitation de l'usage des algorithmes	3
1.5. Autorisation préalable	3
<b>2. Action sur les algorithmes</b>	<b>4</b>
2.1. Contrôle des algorithmes	4
2.2. Modification des algorithmes	4
2.3. Création d'un algorithme	4
<b>3. Synthèse des actions réalisées par notre algorithme</b>	<b>5</b>
<b>4. Formulaire relatif aux algorithmes</b>	<b>9</b>
<b>Formulaire d'information relatif aux algorithmes</b>	<b>10</b>
<b>Formulaire d'évolution des algorithmes</b>	<b>11</b>



# 1. Conditions générales

## 1.1. Objet

Le présent document détermine les finalités de l'usage des systèmes informatiques employés par le centre de médiation Medicys, ainsi que le régime applicable si le centre de médiation Medicys venait à utiliser des algorithmes traitant automatiquement des données personnelles.

## 1.2. Champ d'application

Le présent document s'applique à l'ensemble des systèmes informatiques et algorithmes utilisés par le centre de médiation Medicys.

Les dispositions contraignantes et les engagements mentionnés dans le présent document s'appliquent à l'ensemble des agents de Medicys ayant recours aux systèmes informatiques dans le cadre de leur fonction ou disposant d'un pouvoir de mise en place, de contrôle ou de modification des algorithmes.

## 1.3. Finalités des systèmes informatiques

***Les systèmes informatiques utilisés par le centre de médiation Medicys ont pour finalité de faciliter la mise en œuvre des procédés établis par les décisionnaires du centre de médiation Medicys en facilitant et en automatisant les tâches sans plus-value intellectuelles et répétitives dans le cadre de chaque dossier déposé sur les sites du centre de médiation Medicys.***

***Le site en ligne Medicys.fr n'utilise pas d'algorithme traitant automatiquement des données personnelles pour proposer ou prendre une décision. Ceci n'est pas un choix définitif mais un constat actuel.***

***Cette note d'information a pour objectif d'informer de cette situation, de mettre en place la procédure en amont s'il était fait le choix de faire usage un jour d'un algorithme traitant les données personnelles, ce n'est pas prévu pour l'instant.***

## 1.4. Limitation de l'usage des systèmes informatiques et algorithmes

Le recours aux systèmes informatiques et algorithmes est et sera écarté lorsque leur mise en œuvre aboutirait à une atteinte au principe de minimisation des données ou



présenterait un risque à l'encontre du droit à la vie privée des usagers du centre de médiation Medicsys.

## **1.5. Autorisation préalable**

Le recours des algorithmes est et sera soumis à la fois à l'autorisation des usagers et à la confirmation par ces derniers de leur compréhension du fonctionnement des systèmes informatiques et éventuellement des algorithmes. En l'absence d'un de ces deux éléments l'utilisateur ne peut pas accéder au service, l'absence de l'utilisation de systèmes informatiques et éventuellement d'algorithmes rendant la fourniture du service impossible. Dans ce cas de figure, l'utilisateur est invité à contacter un médiateur proche de son domicile pour bénéficier d'une médiation en présentiel.

## **2. Action sur les algorithmes**

### **2.1. Contrôle des algorithmes**

Les algorithmes feront l'objet d'un contrôle préalable à la mise en service de toute nouvelle version par un agent habilité. Ce contrôle vise à contrôler :

- L'intégrité de la base de données : le recours à l'algorithme ne doit causer ni altération, ni destruction des données traitées.
- L'absence de biais algorithmique : le recours à l'algorithme ne doit pas créer des discriminations, de toutes natures, dans le cadre du traitement.
- La loyauté de l'algorithme : le recours à l'algorithme ne doit pas entraîner de traitement superflus, dans le respect du principe de minimisation des données, et les traitements réalisés doivent l'être avec exactitude.

Chacun des contrôles, ainsi que les mesures adoptées en conséquence, devront faire l'objet d'une inscription par l'agent qui les a réalisés au registre du fonctionnement des algorithmes.

### **2.2. Modification des algorithmes**

L'algorithme pourra faire l'objet de modification par des agents habilités dans les circonstances suivantes :

- La mise en oeuvre des mesures jugées nécessaires suite aux contrôles mensuels ;
- La mise en conformité aux obligations légales ;
- Sur ordre express du responsable de traitement ou de son représentant.

La modification d'un algorithme en dehors de ces circonstances sera constitutive d'une faute grave au regard de l'atteinte potentielle qu'une telle modification peut causer aux droits et libertés des usagers.



Si la modification d'un algorithme entraînait la caducité des informations délivrées aux personnes dont les données sont traitées par l'algorithme au moment du dépôt du dossier, ces informations seront mises à jour dans les plus brefs délais. Les modifications substantielles seront communiquées aux personnes concernées. Leur consentement express sera nécessaire pour poursuivre le traitement du dossier.

## **2.3 Création d'un algorithme**

La mise en place d'un nouvel algorithme dans le cadre du traitement des données ne pourra être faite que sur instruction explicite et écrite du président du centre de médiation Medycys qui devra comporter les éléments suivants :

- La finalité exacte de l'algorithme;
- Les données qui seront traitées par l'algorithme;
- La désignation de la personne chargée de créer l'algorithme;
- La description des moyens mis à dispositions pour la création de l'algorithme.

La mise en place d'un nouvel algorithme sans avoir au préalable obtenu cet accord sera constitutive d'une faute grave au regard de l'atteinte potentielle qu'une telle création peut causer aux droits et libertés des usagers.

Si la création d'un algorithme entraînait la caducité des informations délivrées aux personnes dont les données sont traitées par l'algorithme au moment du dépôt du dossier, ces informations seront mises à jour dans les plus brefs délais. Les personnes concernées seront informées de la création de ce nouvel algorithme. Leur consentement express sera nécessaire pour poursuivre le traitement du dossier.

## **3. Synthèse des actions réalisées par le système informatique**

Dans le cadre du traitement des dossiers de demande de médiation, le centre de médiation Medycys s'appuie sur un outil informatique pour l'assister et améliorer votre information.

Les systèmes informatiques ont cinq types d'action :

- Envoi d'un message électronique de notification : ce type de message ne contient aucune données personnelles ou directement liées au dossier hormis le numéro de dossier et les parties liées au dossier. Il informe la partie d'une modification de statut du dossier ou invite la partie à se rendre sur la plateforme pour consulter une information.
- Modification du statut informatique du dossier : suite à une action d'une des parties sur la plateforme, le statut informatique du dossier est automatiquement modifié.



- Enregistrement de données dans le dossier : suite à une action de validation d'une des parties sur la plateforme, les données validées sont liées informatiquement au dossier.
- Envoi d'un ordre à un service en ligne: Suite à une action de validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation, un ordre est envoyé à un service en ligne pour exécution de la prestation associée.
- Création d'un document électronique : à l'aide de données liées au dossier, un document électronique est proposé à la validation. Une fois validé, le document électronique est créé et lié au dossier.

Cet outil a pour seule finalité de faciliter la mise en œuvre des processus établis par le centre de médiation Medicycs en l'assistant sur les actions répétitives ou en améliorant l'information mise à disposition dans le cadre de chaque dossier déposé sur les sites du centre de médiation Medicycs.

Les procédés informatiques interviennent aux étapes suivantes du processus de médiation :

- Lors de la réception de la demande et la création du dossier.
  - Enregistrement de données dans le dossier : Utilisation des informations renseignées par le demandeur lors de la création de son compte pour remplir les champs de ses coordonnées, qu'il peut toujours librement modifier. Validation par le demandeur.
  - Modification du statut informatique d'un dossier : Placement initial du dossier dans la catégorie "En attente de dépôt". Validation par le demandeur.
  - Modification du statut informatique d'un dossier : Déplacement du dossier de la catégorie "En attente de dépôt" à la catégorie "soumis" lors de la soumission par le demandeur. Validation par le demandeur.
  - Envoi d'un message électronique de notification : Si le demandeur a communiqué son adresse mail au centre de médiation, envoi d'un mail au demandeur confirmant la soumission de son dossier. Validation par le demandeur.
- Lors de l'attribution de la demande
  - Enregistrement de données dans le dossier : Insertion dans le dossier des coordonnées du médiateur (Nom-Prénom, Numéro de téléphone, Adresse mail, Adresse, Code postal, Ville) désigné par les gestionnaires. Validation par les juristes du centre de médiation.
  - Modification du statut informatique d'un dossier : Déplacement du dossier de la catégorie "soumis" à la catégorie "initié". Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.



- Envoi d'un message électronique de notification : Envoi d'un mail au demandeur l'informant de l'acceptation de son dossier. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
- Envoi d'un message électronique de notification : Envoi d'un mail au défendeur, si son adresse mail a été renseignée, l'informant de la validation par le médiateur d'un dossier de médiation le concernant. Initié par le médiateur.
- Lors du traitement de la demande
  - Création d'un document électronique : Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, création d'une lettre d'invitation lors de la décision de son envoi par les gestionnaires, utilisant un modèle, complété avec la date du jour de l'envoi, les coordonnées du demandeur (Nom-Prénom/Dénomination sociale, Adresse, Code postal et Ville) et la description du litige renseignée par le demandeur, la description du litige tel que décrit par le demandeur dans le champ libre à cet effet et le numéro de dossier. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
  - Envoi d'un ordre à un service en ligne: Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, exécution technique de l'envoi de la lettre suivie, décidée par les gestionnaires, en utilisant les coordonnées du défendeur (Nom-Prénom/Dénomination sociale, Adresse, Code postal et Ville) du défendeur renseignée par le demandeur, ainsi que du numéro de dossier à l'occasion et de paramètre prédéfinis relatifs aux coordonnées de l'expéditeur (le centre de médiation Medicys) et au type de courrier. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
  - Modification du statut informatique du dossier : Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, changement du bouton "Envoi de la lettre suivie" en message d'information "La lettre d'invitation est en attente d'être livrée". Initié par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
  - Modification du statut informatique du dossier : Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, remplissage automatique du champ désignant l'adresse mail de l'huissier destinataire de la demande de signification par l'adresse mail renseignée éventuellement par le demandeur lors du dépôt de son dossier. Initié par le demandeur
  - Création d'un document électronique : Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, création d'une demande de signification lors de la décision de sa communication à l'huissier par les gestionnaires utilisant un modèle complété par les coordonnées du défendeur (Nom-Prénom/Dénomination sociale, Numéro de téléphone,



- Adresse mail, Adresse, code postal et ville) et par le Prénom-Nom/Dénomination sociale du défendeur. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
- Enregistrement de données dans le dossier : Si le défendeur n'a pas un contrat d'abonnement avec la plateforme, remplissage automatique de la mention adresse mail de votre huissier de justice, si l'huissier de justice auquel a été communiqué la demande de signification a été désigné par les gestionnaires du centre de médiation. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
  - Envoi d'un message électronique de notification : Si le défendeur a un contrat d'abonnement avec la plateforme, en l'absence de réponse de sa part dans un délai de 7 jours, envoi automatique d'une notification de rappel.
  - Envoi d'un message électronique de notification : Envoi d'un e-mail au demandeur l'informant de l'acceptation de la médiation par le défendeur. Initié par le défendeur.
  - Envoi d'un message électronique de notification : Envoi d'un e-mail aux parties et au médiateur lors de l'ajout d'un message sur le forum, aux conditions qu'ils aient accès au forum et que le message leur soit adressé. Initié par la partie rédigeant le message.
  - Modification du statut informatique d'un dossier : Déplacement du dossier dans la catégorie "Médiation en cours" lors de l'acceptation du dossier par le défendeur. Initié par le défendeur.
  - Lors de la clôture du dossier
    - Modification du statut informatique : Déplacement du dossier dans la catégorie "Dossier terminé" lors de la clôture d'un dossier resté en ébauche plus de 96 heures, pour absence de réponse du défendeur ou pour refus du défendeur. Initié par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
    - Création d'un document électronique : Création d'un constat d'échec signé par le médiateur lors de la clôture d'un dossier pour absence de réponse du défendeur, pour refus du défendeur, ou pour échec de la médiation, sur la base d'un modèle utilisant la date de clôture du dossier, les coordonnées des parties (Nom-Prénom/Dénomination sociale, Numéro de téléphone, Adresse mail, Adresse, Code Postal, Ville) et de la description des raisons de l'échec ou des actes effectuées par le centre de médiation pour rentrer en contact avec le défendeur rentré par le médiateur ou les gestionnaires. Initié par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.
    - Création d'un document électronique : Création d'un constat d'accord signé par le médiateur lors de la clôture d'un dossier pour accord





d'entente sur la base d'un modèle complété par la description de l'accord par le médiateur. Initié par le médiateur ou sur ordre par les juristes du centre de médiation.

- Envoi d'un email de notification : Envoi d'un mail au demandeur l'informant de la clôture du dossier. Initié par le médiateur ou sur ordre par les juristes .

Les procédés informatiques ne prennent aucune décision ou ne proposent pas de solution, et ne font que mettre en œuvre les décisions des intervenants humains du centre de médiation Medicys.

Les procédés informatiques ne procèdent à aucune collecte de données. De fait ne sont utilisées dans le cadre de ces procédés que les seules informations renseignées par les Parties à la médiation et celles récoltées par les gestionnaires du centre de médiation Medicys.

Les médiateurs interviennent dans le cadre de la médiation à l'occasion des échanges avec les parties dans le cadre du forum propre à chaque dossier. Les médiateurs rédigent eux même les motifs d'échec des protocoles d'échec et les modalités de l'entente dans le cadre d'un protocole d'accord.

A tout moment une partie peut contacter le centre de médiation Medicys pour solliciter que les opérations relatives à ces dossiers ne fassent pas l'objet d'un traitement informatique. Cette requête pourra être refusée par le centre de médiation Medicys si elle s'avère techniquement impossible à mettre en œuvre ou entraîne des efforts ou un coût disproportionné. Cette requête devra être adressée au centre de médiation Medicys en recourant au formulaire ci-dessous.

## **4. Formulaire relatifs aux procédés informatiques**

Les utilisateurs ont la possibilité d'adresser au centre de médiation Medicys un des formulaires suivants :

- Formulaire d'information relatif aux procédés informatiques permettant à l'utilisateur d'adresser au centre de médiation Medicys une requête relative à son utilisation dans le cadre de la médiation.
- Formulaire PDF d'opposition à l'évolution des algorithmes permettant à l'utilisateur de s'opposer à la poursuite de la médiation suite à l'évolution d'un des algorithmes utilisés par le centre de médiation Medicys.



# Formulaire d'information relatif aux procédés informatiques

## Objet du formulaire

Ce formulaire vous permet d'adresser au centre de médiation Medicys une requête relative à son utilisation des procédés informatiques dans le cadre de la médiation

ce formulaire doit être adressé au centre de médiation Medicys soit par mail soit par voie postale aux coordonnées suivantes :

Mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

Adresse Postale :

Centre de médiation Medicys

73 Boulevard de Clichy

75009 Paris

## Coordonnées de l'utilisateur

Prénom et Nom/Dénomination sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

## Requête adressée au centre de médiation Medicys

- Je souhaite demander une intervention humaine en lieu et place du recours aux procédés informatiques  
Préciser : \_\_\_\_\_
- Je souhaite obtenir communication de la notice technique des procédés informatique
- Je souhaite obtenir communication d'explications sur le fonctionnement des procédés informatiques

Fait à \_\_\_\_\_



Le \_\_\_\_\_

# Formulaire d'évolution des algorithmes

## Objet du formulaire

Ce formulaire vous permet de contacter le centre de médiation Medicys afin de confirmer la poursuite de la médiation ou de s'y opposer suite à l'évolution d'un des algorithmes utilisés par le centre de médiation Medicys.

Ce formulaire doit être adressé au centre de médiation Medicys soit par mail soit par voie postale aux coordonnées suivantes :

Mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

Adresse Postale :

Centre de médiation Medicys

73 Boulevard de Clichy

75009 Paris

Il est nécessaire pour qu'il soit fait droit à votre demande que soit communiqué, joint à ce formulaire un scan de votre carte d'identité ou tout élément prouvant votre identité.

## Autorisation aux traitements des données renseignées dans le formulaire

- Je donne mon consentement au traitement des données renseignées sur le présent formulaire aux finalités de vérification de mon identité, d'étude de ma requête et de réponse à cette même requête.
  
- Je confirme avoir lu et pris connaissance de la politique de protection des données du centre de médiation Medicys.

## Information sur la personne concernée

Prénom et Nom/Dénomination sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

## Déclaration d'opposition

- Je consens à ce que le dossier de médiation me concernant et les données qu'il contient soient traitées conformément à l'évolution de l'algorithme
  
- Je refuse que le dossier de médiation me concernant et les données qu'il contient soient traitées conformément à l'évolution de l'algorithme. J'ai conscience que mon refus entraîne l'impossibilité de continuer de traiter mon dossier et la clôture de ce dernier.

Fait à \_\_\_\_\_



Le \_\_\_\_\_