



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE LA PLATEFORME MEDIWAY

Version 1.0 — Date d'entrée en vigueur 01.10.2026

ARTICLE 1 – OBJET

La présente politique décrit la manière dont MediWay, SAS au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 32, avenue Paul Doumer – 75016 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 130 609 712 (« MediWay »), traite les données à caractère personnel des utilisateurs de la plateforme MediWay (la « Plateforme »), conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Elle fait partie intégrante des conditions générales d'utilisation de la Plateforme (les « CGU »). Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGU et dans les conditions générales de vente et d'abonnement (les « CGV »).

ARTICLE 2 – RESPONSABLE DE TRAITEMENT ET SOUS-TRAITANT

2.1 MediWay est responsable de traitement pour :

- la création, la gestion et la sécurisation des Comptes et des habilitations ;
- la sécurité, la traçabilité et le bon fonctionnement de la Plateforme ;
- le dépôt de la PMT et la réservation du transport effectués directement par le Patient ou son Aidant ;
- la consultation, avec le consentement du Patient, de la situation de ses droits auprès de l'assurance maladie (article 12.8 des CGU) ;
- la gestion de la relation contractuelle, de la facturation et du recouvrement à l'égard des Transporteurs ;
- la production d'indicateurs agrégés et anonymisés ;
- le traitement des réclamations et la gestion du contentieux.

2.2 MediWay est sous-traitante, au sens de l'article 28 du RGPD, pour les traitements qu'elle réalise pour le compte :

- du Professionnel de santé, pour les PMT qu'il dépose et les transports qu'il organise pour ses patients, dans les conditions du DPA Professionnels de santé annexé aux CGU ;
- de l'Établissement de santé, pour les PMT déposées et les transports organisés pour ses patients, dans les conditions du DPA Établissements de santé annexé aux CGU ;
- du Transporteur, pour la gestion de son planning et de ses Missions, le dossier de transport dématérialisé et les PMT qu'il dépose au titre d'un Transport Externe, dans les conditions du DPA annexé aux CGV.

Pour ces traitements, le responsable de traitement est le Professionnel de santé, l'Établissement de santé ou le Transporteur concerné.

2.3 Coordonnées : MediWay — 32, avenue Paul Doumer, 75016 Paris — dpo@mediway.fr.
Point de contact « protection des données » : Maxime DELORME.

ARTICLE 3 – PERSONNES CONCERNÉES ET DONNÉES TRAITÉES

Patient	Identité, date de naissance, coordonnées, adresses de prise en charge et de dépose, numéro de sécurité sociale lorsqu'il figure sur la PMT, données de santé figurant sur la PMT (mode de transport prescrit, contraintes de transport, aptitude au Transport Partagé), historique et statut des transports ; avec son consentement, situation de ses droits auprès de l'assurance maladie (ouverture des droits, taux de prise en charge, exonération du ticket modérateur, affection de longue durée).
Aidant	Identité, coordonnées, lien déclaré avec le Patient.
Professionnel de santé / Secrétariat	Identité, coordonnées professionnelles, identifiant RPPS ou ADELI, structure de rattachement, délégations, données de connexion.
Établissement de santé	Identité et coordonnées des utilisateurs habilités, service de rattachement, habilitation du représentant, données de connexion.
Transporteur et Gestionnaire de flotte	Identité, coordonnées professionnelles, SIREN, agrément ou convention, parc de véhicules, plannings, Transports Externes renseignés (créneau, lieux de prise en charge et de dépose), données de facturation de l'abonnement.
Conducteur	Identité, qualification, affectation aux Missions, horodatage des événements « Prendre en charge » et « Déposer ».
Tout utilisateur	Identifiants de connexion, journaux d'accès et d'opérations, données techniques strictement nécessaires au fonctionnement.

MediWay ne collecte aucune donnée de santé autre que celles nécessaires à l'organisation du transport, et ne collecte aucun diagnostic ni élément du dossier médical.

ARTICLE 4 – FINALITÉS ET BASES LÉGALES

Finalité	Base légale (art. 6 RGPD)	Données de santé (art. 9 RGPD)
Création et gestion du Compte	Exécution du contrat (6.1.b)	—
Dépôt, lecture automatisée et structuration de la PMT ; organisation et suivi du transport	Exécution du contrat (6.1.b) ; pour le compte du responsable de traitement lorsque MediWay est sous-traitante	Gestion des services de santé (9.2.h), sous la responsabilité de professionnels soumis au secret professionnel
Transmission des coordonnées entre acteurs du transport	Exécution du contrat (6.1.b)	Idem

Proposition, information et traçabilité du Transport Partagé	Exécution du contrat (6.1.b) ; obligation légale (6.1.c)	Idem
Consultation des droits auprès de l'assurance maladie et information du Transporteur	Consentement (6.1.a)	Consentement explicite (9.2.a), recueilli par une case à cocher distincte et retirable à tout moment
Notifications par courriel et SMS	Exécution du contrat (6.1.b)	Sans objet — aucune donnée de santé dans les notifications
Sécurité, journalisation, prévention des usages frauduleux	Intérêt légitime (6.1.f)	—
Facturation, recouvrement, obligations comptables	Exécution du contrat (6.1.b) ; obligation légale (6.1.c)	—
Support et traitement des réclamations	Exécution du contrat (6.1.b)	—
Mesure de performance et d'audience de la Plateforme	Intérêt légitime (6.1.f)	—
Production d'indicateurs agrégés	Intérêt légitime (6.1.f) — données agrégées, non réidentifiantes	—
Gestion des demandes d'exercice des droits	Obligation légale (6.1.c)	—

MediWay ne procède à aucune prospection commerciale à destination des Patients et des Aidants, et ne cède ni ne loue aucune donnée à des tiers.

ARTICLE 5 – ABSENCE DE DÉCISION ENTIÈREMENT AUTOMATISÉE

La Plateforme calcule les possibilités de transport compatibles avec les contraintes médicales, réglementaires et opérationnelles connues d'elle. Ce calcul éclaire le choix ; il ne s'y substitue pas : le Transporteur est choisi par celui qui réserve (article 6 des CGU). En cas de refus du Transporteur choisi, l'Utilisateur peut refuser la réaffectation par tirage aléatoire et choisir lui-même un autre Transporteur. MediWay ne prend donc aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques ou affectant de manière significative les personnes concernées, au sens de l'article 22 du RGPD.

ARTICLE 6 – DESTINATAIRES

6.1 Les données sont accessibles, dans la limite du besoin d'en connaître :

- au personnel habilité de MediWay, soumis à un engagement de confidentialité ;
- au Transporteur retenu et au Conducteur affecté, pour les seules données nécessaires à l'exécution du transport et, avec le consentement du Patient, pour l'information sur son niveau de prise en charge ;
- au Patient, à l'Aidant, au Secrétariat et à l'Établissement de santé concernés, pour les coordonnées professionnelles du Transporteur et du Conducteur ;



- à l'organisme d'assurance maladie du Patient, pour la seule consultation de ses droits, avec son consentement ;
- aux sous-traitants ultérieurs listés à l'article 7 ;
- le cas échéant, aux autorités administratives ou judiciaires, sur demande fondée.

6.2 Aucune donnée n'est transmise à des tiers à des fins publicitaires. Les restitutions statistiques à des tiers, notamment institutionnels, sont agrégées et ne permettent l'identification ni d'une personne, ni d'un Transporteur.

ARTICLE 7 – SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET LOCALISATION DES DONNÉES

Sous-traitant	Prestation	Localisation des données
SCALINGO	Hébergement des données de santé (hébergeur certifié HDS)	Union européenne (France)
OVHcloud	Stockage des fichiers, dont les PMT (hébergeur certifié HDS)	Union européenne (France)
Mistral AI	Lecture automatisée des PMT (reconnaissance de caractères)	Union européenne
SMSmode	Envoi des notifications par SMS	Union européenne (France)
Brevo	Envoi des notifications par courriel	Union européenne (France)
[à compléter]	Fenêtre de dialogue d'assistance	[à compléter]

7.1 L'ensemble des données est hébergé au sein de l'Union européenne. Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé.

7.2 Les données de santé sont hébergées auprès de SCALINGO et, pour le stockage des fichiers dont les PMT, d'OVHcloud, tous deux certifiés « Hébergeur de Données de Santé » conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

7.3 Les notifications adressées par SMS et par courriel sont limitées aux informations nécessaires au suivi du transport et ne comportent aucune donnée de santé.

7.4 Cette liste est tenue à jour par MediWay. Tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur est communiqué aux responsables de traitement concernés au moins trente (30) jours à l'avance, dans les conditions prévues aux DPA, ceux-ci pouvant formuler des objections.

ARTICLE 8 – DURÉES DE CONSERVATION

Compte utilisateur et données associées	Durée de la relation, puis trois (3) ans à compter de la dernière activité.
PMT et données du transport	Base active : trois (3) mois à compter de la réalisation du transport. Archivage intermédiaire en accès restreint : trois (3) ans. Puis suppression ou anonymisation, sauf instruction contraire du responsable de traitement ou obligation légale.



Situation des droits auprès de l'assurance maladie	Mêmes durées que les données du transport concerné. Preuve du consentement et de son retrait : durée de la relation, puis cinq (5) ans.
Journaux d'accès et d'opérations	Six (6) mois, sauf incident de sécurité ou obligation légale.
Documents contractuels et facturation	Dix (10) ans, conformément à l'article L. 123-22 du Code de commerce.
Données de prospection des Transporteurs	Trois (3) ans à compter du dernier contact.
Pièces relatives à une réclamation ou à un contentieux	Durée de la procédure et des voies de recours.

À l'expiration de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées de manière irréversible.

ARTICLE 9 – SÉCURITÉ

MediWay met en œuvre, a minima, les mesures suivantes, régulièrement réévaluées.

Mesures techniques

- chiffrement des données en transit (TLS) et au repos ;
- authentification des utilisateurs, dont un mécanisme par code à usage unique (OTP), et gestion des habilitations selon le principe du moindre privilège ;
- journalisation des accès et des opérations, avec conservation et revue régulière des journaux ;
- cloisonnement des environnements, sauvegardes régulières et chiffrées, plan de reprise d'activité ;
- hébergement des données de santé auprès d'hébergeurs certifiés HDS ;
- tests de sécurité et gestion des correctifs et des vulnérabilités.

Mesures organisationnelles

- engagement de confidentialité du personnel et sensibilisation à la protection des données ;
- gestion documentée des accès (entrées et sorties, revue périodique) ;
- procédure de gestion des violations de données ;
- encadrement contractuel des sous-traitants ultérieurs ;
- désignation d'un point de contact « protection des données ».

Signalement. Toute personne qui découvre ou suspecte une faille de sécurité est invitée à en informer MediWay sans délai à l'adresse security@mediway.fr, sans l'exploiter ni la divulguer.

Violations de données. MediWay notifie toute violation de données à caractère personnel à la CNIL dans les soixante-douze (72) heures lorsque la réglementation l'exige, informe les personnes concernées en cas de risque élevé, et alerte les responsables de traitement pour le compte desquels elle agit dans les quarante-huit (48) heures, conformément aux DPA.

ARTICLE 10 – DROITS DES PERSONNES



10.1 Chaque personne concernée dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

10.2 Lorsque le traitement repose sur le consentement, notamment pour la consultation des droits auprès de l'assurance maladie, la personne peut le retirer à tout moment, depuis son Compte ou à l'adresse dpo@mediway.fr, sans incidence sur son accès à la Plateforme ni sur la licéité des traitements réalisés auparavant.

10.3 Ces droits s'exercent à l'adresse dpo@mediway.fr ou par courrier au 32, avenue Paul Doumer, 75016 Paris. MediWay peut demander tout élément permettant de vérifier l'identité du demandeur, dans la limite de ce qui est nécessaire.

10.4 MediWay répond dans un délai d'un (1) mois, prorogeable de deux (2) mois en cas de demande complexe, avec information de la personne concernée.

10.5 Lorsque la demande porte sur des données traitées par MediWay en qualité de sous-traitante, elle est transmise sans délai au responsable de traitement concerné, qui y répond.

10.6 Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 — www.cnil.fr.

ARTICLE 11 – MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Le Patient mineur ou majeur protégé accède à la Plateforme par l'intermédiaire de son représentant légal ou de la personne chargée de sa protection (article 4.5 des CGU), qui exerce ses droits et donne, le cas échéant, son consentement.

ARTICLE 12 – COOKIES ET TRACEURS

MediWay n'utilise que les traceurs nécessaires au fonctionnement de la Plateforme et à la fourniture du service demandé : authentification et maintien de session, mesure de performance et d'audience dans une configuration strictement limitée à cette finalité, et fenêtre de dialogue d'assistance. Aucun traceur publicitaire, de profilage ou de suivi inter-sites n'est déployé. Le détail figure à la politique de cookies, accessible sur www.mediway.fr.

ARTICLE 13 – MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

MediWay peut modifier la présente politique. Les Utilisateurs en sont informés par tout moyen. Les modifications sont opposables aux Utilisateurs non professionnels à compter de leur acceptation ou, à défaut, de leur première connexion postérieure à la notification, et aux Utilisateurs professionnels à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, dans les conditions de l'article 3.2 des CGU.