



MEDICYS

Politique d'utilisation des systèmes informatiques et algorithmes pour la médiation de la consommation



1. Conditions générales	3
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
2. Action sur les algorithmes	4
2.1. Contrôle des algorithmes	4
2.2. Modification des algorithmes	4
2.3. Création d'un algorithme	5
3. Synthèse des actions réalisées par notre algorithme	5
4. Formulaire relatifs aux algorithmes	8
Formulaire d'information relatif aux algorithmes	9
Formulaire d'évolution des algorithmes	10



1. Conditions générales

1.1. Objet

Le présent document détermine les finalités de l'usage des systèmes informatiques et algorithmes employés par l'association Medicys, ainsi que le régime applicable à ces algorithmes et à leur utilisation.

1.2. Champ d'application

Le présent document s'applique à l'ensemble des systèmes informatiques et algorithmes utilisés par l'association Medicys dans le domaine de la médiation de la consommation.

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 et algorithmes dans le cadre de leur fonction ou disposant d'un pouvoir de contrôle ou de modification des algorithmes.

1.3. Finalités des systèmes informatiques et algorithmes

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

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

Le recours aux systèmes informatiques et algorithmes est 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 de l'association Medicys.

1.5. Autorisation préalable

Le recours des algorithmes est soumis à la fois à l'autorisation des usagers et à la confirmation par ces derniers de leur compréhension du fonctionnement des algorithmes. En l'absence d'un de ces deux éléments, l'utilisateur ne peut pas utiliser le service de médiation en ligne, il peut alors saisir le médiateur par courrier en écrivant à Medicys 73, boulevard de Clichy 75009 PARIS.



2. Action sur les algorithmes

2.1. Contrôle des algorithmes

Les algorithmes font 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, doivent 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 peut faire l'objet de modification 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. Dans ce cas, le président de l'association Medicys a la responsabilité d'obtenir l'autorisation préalable des personnes compétentes et des autorités de contrôle pour la mise en place d'une modification ou de réaliser les informations nécessaires.

La modification d'un algorithme en dehors de ces circonstances est 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 entraîne la caducité des informations délivrées aux personnes dont les données sont traitées par l'algorithme au moment du dépôt du dossier, ces informations sont mises à jour dans les plus brefs délais. Les modifications substantielles sont communiquées aux personnes concernées. Leur consentement express est 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 peut être faite que sur instruction explicite et écrite du président de l'association Medicys qui doit 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 est 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 entraîne la caducité des informations délivrées aux personnes dont les données sont traitées par l'algorithme au moment du dépôt du dossier, ces informations sont mises à jour dans les plus brefs délais. Les personnes concernées sont informées de la création de ce nouvel algorithme. Leur consentement express est nécessaire pour poursuivre le traitement du dossier.

Le président de l'association Medicys a la responsabilité d'obtenir l'autorisation préalable des personnes compétentes, des autorités de contrôle pour la mise en place d'un nouvel algorithme.

3. Synthèse des actions réalisées par notre algorithme

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

Les systèmes informatiques et algorithmes ne réalisent que les quatre types d'action suivants :

- 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 humaines 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.
- Création d'un document électronique : à l'aide de données liées au dossier, un document électronique est proposé à la validation de l'une des parties. 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 l'association Medicyc en l'assistant sur les actions ou en améliorant l'information mise à disposition dans le cadre de chaque dossier déposé sur les sites de l'association Medicyc.

Les procédés algorithmiques 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 consommateur.
 - Modification du statut informatique d'un dossier : Placement initial du dossier dans la catégorie "En attente de dépôt". Validation par le consommateur.
 - 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 consommateur.
 - Envoi d'un message électronique de notification : Si le demandeur a communiqué son adresse mail à l'association, envoi d'un mail au demandeur confirmant la soumission de son dossier. Validation par le consommateur.
- 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 le médiateur de la consommation. Validation par les juristes de l'association.
 - Modification du statut informatique d'un dossier : Déplacement du dossier de la catégorie "soumis" à la catégorie "initié" lors de l'acceptation par les juristes. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes de l'association.
 - 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 de l'association.



- 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
 - Envoi d'un message électronique de notification : En l'absence de réponse de la part du professionnel 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 professionnel.
 - Envoi d'un message électronique de notification : Envoi d'un e-mail de notification 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 professionnel. Initié par le professionnel.
- 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. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes de l'association.
 - 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 l'association pour rentrer en contact avec le défendeur rentré par le médiateur ou les juristes. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes de l'association.
 - 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. Validation par le médiateur ou sur ordre par les juristes de l'association.



- 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 algorithmiques ne prennent aucune décision ou ne proposent pas de solution, et ne font que faciliter la mise en œuvre des décisions et l'information des intervenants humains de l'association Medicys.

Les procédés algorithmiques ne procèdent à aucune collecte de données. De fait ne sont utilisées dans le cadre de ces procédés algorithmiques que les seules informations renseignées par les Parties à la médiation et celles récoltées par les juristes de l'association 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 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 l'association Medicys pour solliciter que les opérations relatives à ces dossiers ne fassent pas l'objet d'un traitement partiellement algorithmique. Cette requête sera étudiée pour lui apporter la meilleure réponse. Cette requête devra être adressée à l'association Medicys en recourant au formulaire ci-dessous.

Les algorithmes font tous l'objet d'un contrôle mensuel visant à vérifier leur bon fonctionnement, l'absence de caractère discriminatoire dans les traitements effectués et la conservation des données.

4. Formulaire relatifs aux algorithmes

Les utilisateurs ont la possibilité d'adresser à l'association Medicys un des formulaires suivants :

- Formulaire d'information relatif aux algorithmes permettant à l'utilisateur d'adresser à l'association Medicys une requête relative à son utilisation des algorithmes 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 l'association Medicys.



Formulaire d'information relatif aux algorithmes

Objet du formulaire

Ce formulaire vous permet d'adresser à l'association Medicys une requête relative à son utilisation des algorithmes dans le cadre de la médiation

Ce formulaire doit être adressé à l'association Medicys soit par mail soit par voie postale aux coordonnées suivantes :

Mail : contact@medicys.fr

Adresse Postale :

Association Medicys

73 Boulevard de Clichy

75009 Paris

Coordonnées de l'utilisateur

Prénom et Nom/Dénomination sociale : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse mail : _____

Requête adressée à l'association Medicys

- Je souhaite demander une intervention humaine en lieu et place du recours aux algorithmes

Préciser : _____

- Je souhaite obtenir communication de la notice technique de l'algorithme
- Je souhaite obtenir communication d'explications sur le fonctionnement de l'algorithme

Fait à _____

Le _____



Formulaire d'évolution des algorithmes

Objet du formulaire

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

Ce formulaire doit être adressé à l'association Medicys soit par mail soit par voie postale aux coordonnées suivantes :

Mail : contact@medicys.fr

Adresse Postale :

Association 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 de l'association 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 _____