VPH Pro

Vos informations chez le distributeur

Fiche d'information sur vos données personnelles et de santé · version du 23 novembre 2026

Cette fiche concerne l'application de dossiers et la messagerie sécurisée du distributeur.

> **En deux mots.** Pour préparer votre fauteuil roulant ou la fourniture de votre matériel médical, votre médecin, votre ergothérapeute ou un autre professionnel de santé (le « prescripteur »), son secrétariat et le distributeur utilisent une application en ligne sécurisée. Elle contient des informations sur vous, dont des **informations de santé**. Cette fiche vous explique lesquelles, pourquoi, qui peut les voir, combien de temps elles sont gardées et comment faire valoir vos droits.

Qui est responsable de vos données ?

Le distributeur. Le distributeur n'a pas désigné de délégué à la protection des données. Votre prescripteur reste responsable de ce qu'il consigne dans votre dossier médical propre. Pour toute question sur vos données : par courrier à l'adresse du distributeur.

Quelles informations sont enregistrées ?

- **Qui vous êtes** : nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, e-mail ; le numéro de sécurité sociale seulement s'il figure dans le fichier de préparation que vous avez remis ; si vous êtes accompagné, l'identité de la personne qui vous représente.
- **Votre dossier de fauteuil** (informations de santé) : la catégorie de fauteuil envisagée, vos réponses au parcours de préparation, l'évaluation de vos besoins, la préconisation, les notes du suivi, les dates des étapes, votre ordonnance numérisée.
- **Le devis** du distributeur et les documents que vous signez, dont l'accusé de réception de cette fiche.
- **Les messages** échangés à votre sujet entre les professionnels qui vous suivent et le distributeur dans la messagerie sécurisée de l'application, et les fichiers joints.
- **Des traces techniques** : qui a ouvert ou modifié votre dossier, qui a envoyé ou lu un message, quand, depuis quelle adresse internet.

Ces informations sont nécessaires pour préparer votre dossier et demander la prise en charge de votre matériel : sans elles, il ne peut pas être constitué.

Ces informations viennent de vous, de votre prescripteur et de son équipe, de votre ordonnance, du fichier de préparation que vous avez peut-être rempli en ligne, et des professionnels qui échangent à votre sujet avec le distributeur.

Pourquoi ?

- Constituer et suivre votre dossier de prise en charge d'un fauteuil roulant, entre votre prescripteur, son secrétariat et le distributeur.
- Coordonner votre prise en charge et la fourniture de votre matériel médical (fauteuil ou autre) par une messagerie sécurisée, au lieu de l'e-mail.
- Produire les documents nécessaires : fiche de préconisation, lettre de synthèse, devis.
- Protéger les informations et pouvoir prouver qui y a accédé.

Vos informations ne servent ni à de la publicité ni à de la revente. Aucune décision n'est prise automatiquement à votre sujet : la préconisation relève du prescripteur et la prise en charge de l'Assurance maladie.

Sur quel fondement ?

Vos informations de santé sont utilisées pour votre **prise en charge sanitaire** (RGPD, article 9.2.h), uniquement par des personnes tenues au secret professionnel : votre prescripteur et son équipe, et le personnel du distributeur (article L. 1110-4 du code de la santé publique). Les autres informations le sont pour votre demande de devis et de livraison auprès du distributeur, et, pour les traces techniques, pour l'intérêt légitime de sécuriser le service. Nous ne vous demandons pas votre consentement pour utiliser vos informations. En revanche, le distributeur n'est pas un professionnel de santé : votre prescripteur ne lui transmet votre dossier que si vous êtes d'accord. Vous pouvez retirer cet accord à tout moment, en le disant à

votre prescripteur ou en nous écrivant.

Qui peut voir vos informations ?

Seulement les personnes à qui votre dossier est partagé, selon leur fonction :

Fonction	Ce qu'elle voit
Votre prescripteur	Tout le dossier.
Son secrétariat	Votre identité (nom, prénom, téléphone, e-mail), la catégorie de fauteuil, les étapes et les dates ; il peut déposer votre ordonnance mais pas la relire.
Le distributeur	Votre identité utile au devis (jamais le numéro de sécurité sociale), la catégorie, la préconisation, les étapes, les dates, l'ordonnance et le devis ; pas vos réponses au parcours ni l'évaluation de vos besoins. Exception : un dossier que le distributeur prépare à la place de votre prescripteur, comme sur papier aujourd'hui (voir ci-dessous).
L'administrateur de l'application	Aucun dossier ni aucun message : il gère seulement les comptes.

Pour la prise en charge, l'ordonnance, la préconisation et le devis sont transmis à votre caisse d'Assurance maladie et, s'il y a lieu, à votre complémentaire santé.

Dossier préparé par le distributeur. Dans ce cas, et seulement pour ce dossier, le distributeur saisit et voit, jusqu'à ce que votre prescripteur l'ait repris, votre identité complète, numéro de sécurité sociale compris, et l'évaluation de vos besoins, **sauf votre pathologie**, que seul votre prescripteur renseigne. Votre prescripteur relit tout, corrige, complète, et reste seul responsable de l'évaluation et de la préconisation. Une fois le dossier repris, le distributeur n'en voit plus que ce qu'indique le tableau. Si votre prescripteur refuse le dossier, il est clos ; le distributeur peut encore relire ce qui avait été saisi, sans le modifier, jusqu'à sa suppression.

Messagerie. Seuls les participants de chaque conversation la lisent. Vous n'y avez pas accès ; vous pouvez demander quelles informations vous concernant y figurent. Si le cabinet de votre prescripteur a choisi de partager ses dossiers, les autres membres du cabinet peuvent aussi les voir. Chaque lecture est enregistrée.

Prestataires techniques. Le logiciel est fourni et exploité par **VPH Pro**, éditeur de l'application, pour le compte du distributeur et selon ses instructions (sous-traitant, RGPD, article 28) : VPH Pro n'utilise pas vos informations pour son propre compte. Elles sont hébergées, chiffrées, en France chez Scalingo, hébergeur certifié pour les données de santé (HDS). Le prestataire technique de VPH Pro, établi en Suisse, peut y accéder à distance pour la maintenance, de façon exceptionnelle, enregistrée et sous secret ; la Commission européenne reconnaît à la Suisse un niveau de protection adéquat. Les e-mails de service sont envoyés par le service de messagerie de la plateforme ; ils ne contiennent jamais d'information de santé, seulement votre adresse e-mail et un lien.

Comment sont-elles protégées ?

Les informations d'identité et de santé, et les messages, sont **chiffrés** ; l'accès exige un compte personnel avec mot de passe et code à usage unique ; chaque accès est enregistré ; les e-mails envoyés par l'application ne contiennent ni nom de patient ni information de santé.

Combien de temps ?

Quoi	Durée
Dossier en cours	Tant qu'il est actif ; clos automatiquement après **18 mois** sans activité.
Dossier clos	Conservé **5 ans**, puis supprimé définitivement avec l'ordonnance, les documents et les devis.
Messages vous concernant	Ceux de votre dossier : supprimés avec lui. Les autres conversations : closes après 18 mois sans message, puis supprimées 5 ans plus tard.
Traces d'accès	**3 ans**.

Quels sont vos droits ?

En écrivant au distributeur, vous pouvez demander :

- l'**accès** à vos informations et une copie ;
- leur **rectification** si elles sont inexactes ;
- leur **effacement** ;
- de **geler leur utilisation** le temps de vérifier une contestation ;
- votre **opposition à l'enregistrement des traces techniques**, pour une raison qui vous est propre ;
- de **recevoir le devis et vos documents** dans un format courant ;
- votre **opposition à l'hébergement** de vos données de santé, pour un motif légitime (article L. 1111-8 du code de la santé publique).

Vous pouvez aussi **vous opposer au partage** de vos informations entre les professionnels qui vous suivent et le distributeur, à tout moment (article L. 1110-4 du code de la santé publique). Si vous vous y opposez, votre prescripteur ne pourra plus partager votre dossier avec le distributeur, et la préparation de votre fauteuil se fera autrement.

Réponse **sous un mois**, prolongeable de deux mois si la demande est complexe ; nous vous préviendrons. Une pièce d'identité peut vous être demandée pour éviter qu'un tiers n'accède à votre dossier. Si une obligation légale impose de conserver une pièce, la réponse vous l'expliquera.

Réclamation : vous pouvez saisir la CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, www.cnil.fr/fr/plaintes. **Enfant ou personne protégée** : son représentant légal reçoit cette fiche, exerce les droits et signe l'accusé de réception. La personne elle-même est aussi informée, avec des mots adaptés à son âge ou à sa compréhension. Si une personne vous représente ou vous aide, merci de lui remettre cette fiche.

Accusé de réception

☐ J'ai reçu cette fiche d'information.

☐ J'accepte que mon prescripteur partage avec le distributeur les informations nécessaires à la fourniture de mon matériel.

Nom et prénom (ou représentant légal) Date Signature

À signer et à garder par le professionnel qui vous remet cette fiche : cette signature prouve seulement que la fiche vous a été remise.