

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Air2-D2 – Accompagnement à l'implémentation de la résilience dans le cadre du programme CaRE D2

Version 1.0

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« **CGU** ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme **Air2-D2** (la « **Plateforme** »), proposée sous forme de service en ligne (SaaS). **L'utilisation de la Plateforme emporte acceptation sans réserve des CGU.** En cas de désaccord, l'Utilisateur doit cesser toute utilisation.

2. Parties

- ✳ **Mise en œuvre technique** : La Plateforme est opérée techniquement par Akyl, société par actions simplifiée, RCS Bobigny 918 948 050, siège : 140 avenue Jean Lolive, 93500 Pantin (« Akyl »).
- ✳ **Contenus & services** : Les contenus (notamment modules, vidéos, modèles, générateurs), les services d'accompagnement (relectures, sessions en visioconférence, suivi de la démarche) et l'animation de la Plateforme sont fournis par Akyl et Crisalyde (ensemble le « Prestataire »).
- ✳ **Utilisateur / Structure** : L'Utilisateur est toute personne habilitée à accéder à la Plateforme. La Structure utilisatrice est l'entité (ex. établissement de santé, entité juridique, GHT) au nom de laquelle l'Utilisateur agit.

3. Définitions

Les termes et expressions ci-après auront les définitions qui suivent :

- ✳ **Service(s)** : fonctionnalités de la Plateforme, dont (i) accès à des contenus de formation (vidéos et ressources documentaires), (ii) générateurs de documents, (iii) tableaux de bord de suivi de la démarche, (iv) relectures/commentaires d'analystes, (v) points d'échange en visioconférence avec des consultants.
- ✳ **Contenus Air2-D2** : toutes ressources éditées par Akyl et/ou Crisalyde (par exemple, sans s'y limiter : vidéos, textes, modèles, trames, checklists, modèles de politiques/procédures, guides...).
- ✳ **Contenus Utilisateur** : documents, données et informations transmis(es) ou saisi(es) par l'Utilisateur/Structure dans la Plateforme (ex. politiques, PCA/PRA...).
- ✳ **Offre Gratuite** : accès sans frais, limité, fourni « en l'état » et sans garantie.
- ✳ **Offres Payantes** : abonnements donnant droit à des services et niveaux de support précisés au moment de la souscription (devis, bon de commande ou parcours d'achat en ligne — les « Conditions Particulières »).

Ces termes et expressions pourront être utilisés au singulier comme au pluriel, la définition étant en ce cas adaptée en conséquence.

4. Finalité

La Plateforme fournit des outils pédagogiques et d'accompagnement relatifs au programme CaRE domaine 2. La Structure utilisatrice reste seule responsable de son programme CaRE, de ses choix, arbitrages, documents et déclarations. Ni Akyl ni Crisalyde n'assument ni n'exercent la responsabilité opérationnelle, réglementaire, financière ou décisionnelle du programme CaRE de la Structure.

5. Description des services

La Plateforme permet aux Utilisateurs de disposer des services suivants. Les Utilisateurs d'une Offre Gratuite ne bénéficient pas d'un engagement sur la disponibilité des services suivants sans frais.

5.1 Contenus de formation

Accès à des modules (principalement vidéos) et ressources associées. L'accès se fait uniquement en consultation, le téléchargement des ressources hors ligne n'est pas permis.

5.2 Générateurs de documents.

Outils permettant de pré-remplir ou structurer des documents (politiques, PCA/PRA, plans, fiches, schémas...). Les résultats sont des propositions devant être relues, adaptées et validées par la Structure.

5.3 Suivi de la démarche

Interface et outils permettant le suivi des jalons, proposant des checklist d'avancement ou encore des tableaux de bord.

5.4 Relecture & commentaires

Sur envoi des documents par la Structure. Il s'agit d'**avis et suggestions** non prescriptifs réalisés par des consultants en cybersécurité et en résilience, fournis au titre d'une **obligation de moyens**.

5.5 Visioconférences

Échanges planifiés avec des consultants spécialisés, dans des créneaux réservables, et dont le volume dépend de l'Offre.

5.6 Évolutions

La Plateforme est **susceptible d'évoluer** (ajout/retrait de fonctionnalités, mises à jour, corrections), sans altérer de manière déraisonnable le cœur des Offres Payantes en cours.

6. Accès à la plateforme

6.1 Création et gestion des comptes

L'Utilisateur fournit des informations exactes, tient ses identifiants **strictement confidentiels** et met à jour ses informations.

6.2 Accès réservé

L'accès est **strictement limité** aux Utilisateurs de la **Structure utilisatrice**. Il est **interdit** de donner accès à des **tiers externes** ou de partager des identifiants, sauf autorisation écrite du Prestataire.

6.3 Sécurité

Le Prestataire met en œuvre des moyens conformes à l'état de l'art pour la sécurité de la Plateforme. L'Utilisateur s'engage à : (i) respecter les consignes de sécurité, (ii) ne pas tenter de contourner les mécanismes techniques, (iii) **ne pas extraire massivement** (scraping) les Contenus Air2-D2.

6.4 Notification

Tout accès non autorisé ou perte d'identifiants doit être signalé **sans délai**.

6.5 Suppression du compte

Les Utilisateurs peuvent demander la suppression de leur profil et/ou de celui de leur organisation sur simple demande par email auprès de rgpd@akyl.fr. L'email devra être envoyé depuis le compte utilisé pour la connexion.

7. Plans et tarification

7.1 Offre gratuite

L'offre gratuite est fournie **en l'état, sans garantie** de disponibilité, de continuité, de support ni d'adéquation à un besoin particulier.

Le Prestataire peut **modifier/suspendre** l'Offre Gratuite à tout moment, sans indemnité.

7.2 Offres payantes

Les conditions et prix sont précisés au moment de la souscription (devis, bon de commande, parcours d'achat).

8. Propriété intellectuelle

8.1 Contenus Air2-D2

Les Contenus Air2-D2 et la Plateforme (logiciels, interfaces, bases, vidéos, textes, modèles, marques, logos) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. **Aucun droit de propriété** n'est cédé à l'Utilisateur.

8.2 Licence limitée

Pendant la durée de l'abonnement, la Structure avec une offre payante bénéficie d'une **licence mondiale, non exclusive, non transférable**, pour un **usage interne** strict, par ses Utilisateurs autorisés, aux seules fins de préparation et de suivi de sa démarche CaRE.

8.3 Interdictions

Sont **strictement interdits** :

- ✳ **Récupération, reproduction, rediffusion**, mise à disposition, communication à des tiers des Contenus Air2-D2 (y compris en intranet ou messagerie de tiers) ;
- ✳ **Extraction massive** (scraping), rétro-ingénierie (sauf exceptions légales), location ou sous-licence ;
- ✳ Utilisation des modèles/générateurs pour produire un corpus concurrent ou alimenter des bases externes d'entraînement sans accord écrit.

8.4 Contenus Utilisateur

La Structure demeure seule titulaire de ses Contenus Utilisateur. Elle concède au Prestataire, pendant la durée d'utilisation, une licence non exclusive et gratuite pour héberger, traiter, analyser, relire, commenter et afficher ces contenus aux seules fins de fourniture des Services et d'amélioration de la qualité (y compris statistiques).

9. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des informations identifiées comme telles ou raisonnablement confidentielles (y compris documents générés ou téléchargés sur la plateforme par les Utilisateurs).

Ne sont pas confidentielles les informations (i) publiques, (ii) obtenues légitimement d'un tiers, (iii) développées indépendamment, (iv) exigées par la loi ou une autorité (notification préalable quand possible).

À la fin de l'abonnement, sur demande, peut être demandée la restitution ou la suppression des données, sous réserve des obligations légales d'archivage et de la conservation de données anonymisées.

10. Protection des données à caractère personnel

10.1 Rôles

- ✳ **Données de compte/usage** (gestion des accès, facturation, support, analytics agrégés) : coresponsabilité de traitement Akyl et Crisalyde (finalités conjointes liées à l'exploitation de la Plateforme).
- ✳ **Contenus Utilisateur pouvant contenir des données personnelles** (documents, preuves, politiques, PCA/PRA, etc.) : la Structure est responsable de traitement ; Akyl et/ou Crisalyde agissent en sous-traitants pour l'hébergement, l'affichage, la relecture et le support.

10.2 Engagements sous-traitant

Dans la mesure où la mise en œuvre du Service peut impliquer la consultation, par le Prestataire, de données à caractère personnel traitées et/ou accessibles au niveau des différentes étapes (p. ex. : nom et prénoms des parties prenantes, adresses email pour signature électronique des documents...), les Parties conviennent que le Prestataire interviendra, dans le cadre de la fourniture du Service, en qualité de sous-traitant du Client au sens du règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (« RGPD »), le Client étant quant à lui qualifié de responsable du traitement au sens de ce même règlement.

Le Prestataire s'engage à assurer la sécurité, et en particulier la confidentialité, des données à caractère personnel ainsi consultées dans le cadre de la fourniture du Service. Ses engagements à cet égard sont précisés dans la politique de confidentialité en annexe du Contrat, conformément à l'article 28.3 du RGPD. Si et dans la mesure où ces données à caractère personnel sont également qualifiables d'informations confidentielles au sens de l'article 6 ci-avant, la politique de confidentialité s'y applique en lieu et place de cet article 6.

11. Utilisations interdites

Sans préjudice des autres stipulations : (i) atteinte aux droits de tiers ; (ii) tentative d'accès non autorisé à d'autres espaces ; (iii) introduction de malware ; (iv) utilisation pour des fins illicites ; (v) surcharge/disruption (DoS) ; (vi) usurpation d'identité ; (vii) **partage d'accès** avec des personnes **extérieures** à la Structure.

12. Disponibilité de la plateforme

12.1 Disponibilité

Le Prestataire vise une haute disponibilité. Aucune obligation de résultat n'est assumée ; des interruptions peuvent survenir (maintenance planifiée, mises à jour, incident).

12.2 Support

Modalités selon le plan (Gratuit : meilleur effort & FAQ ; Payant : canaux et délais indiqués dans les Conditions Particulières).

12.3 Sauvegardes

Le Prestataire met en œuvre des sauvegardes de service raisonnables ; il appartient à la Structure de conserver ses propres copies des documents importants et de valider ses versions finales. Akyl ne pourra pas être tenu responsable en cas de pertes de documents.

13. Garanties

13.1 Offre Gratuite

Fourni sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris d'adéquation à un objectif particulier ou de disponibilité.

13.2 Offres Payantes

Obligation de moyens qualifiés. Les contenus, avis et relectures sont pédagogiques ; ils ne constituent pas un conseil juridique, réglementaire ou décisionnel.

13.3 Décisions de la Structure

La Structure demeure seule responsable de ses décisions, dépôts, déclarations, priorisations, et de la conformité de ses documents et de son SI.

14. Responsabilité et limitations

14.1 Principe

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de **faute prouvée**, pour les **dommages directs** et **prévisibles** résultant de l'inexécution d'une obligation essentielle.

14.2 Force majeure / Faits du Client

Aucune responsabilité en cas de force majeure (art. 1218 C. civ.) ou de faute/omission de la Structure (ex. données inexacts, défaut de relecture/validation, partage non autorisé).

15. Sous-traitance

Le Prestataire peut recourir à des **sous-traitants** (hébergement, analytics, communication visio, support) offrant des garanties appropriées. La Plateforme peut contenir des liens ou intégrer des services de **tiers** ; leur utilisation est soumise aux conditions de ces tiers, sous la responsabilité de l'Utilisateur.

16. Durée

Les CGU s'appliquent pendant toute la durée d'usage de la Plateforme. Le Prestataire peut **suspendre** l'accès en cas : (i) de manquement grave ou répété, (ii) de risques de sécurité, (iii) d'exigence légale. À la fin de l'abonnement, la Structure exporte ses contenus ; à défaut, elle peut solliciter une récupération raisonnable (selon faisabilité technique).

17. Modifications des CGU

Le Prestataire peut modifier les CGU pour motifs légitimes (évolution légale/réglementaire, service, sécurité). La version à jour est publiée sur la Plateforme avec **date d'effet. Poursuivre l'usage** après la date d'effet vaut acceptation. En cas de désaccord, la Structure doit cesser l'utilisation avant la date d'effet.

18. Cession

La Structure ne peut céder ses droits/obligations sans accord écrit préalable. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'un droit n'importe pas renonciation. Si une clause est réputée nulle, le reste demeure applicable ; une clause valable et d'effet équivalent la remplacera.

19. Résolution des litiges

Les CGU sont régies par le **droit français**. En l'absence d'accord amiable dans les **30 jours** suivant une notification écrite, **compétence exclusive** est attribuée au **Tribunal de commerce de Paris**, sous réserve des cas de compétence administrative impérative.

ANNEXE 1 : Politique de confidentialité

1. Définitions

Sauf précision expresse contraire, les termes « autorité de contrôle », « données à caractère personnel », « personnes concernées », « responsable du traitement », « sous-traitant », « traitement » et « violation de données à caractère personnel » auront, dans la présente politique de confidentialité, les définitions prévues dans le RGPD. Outre ces termes et expressions définis par le RGPD, les termes et expressions suivants auront, dans la présente politique de confidentialité, les définitions suivantes :

- ❖ **« Données confiées »** désigne les données à caractère personnel que le Prestataire et ses sous-traitants sont autorisés à traiter dans le cadre du Traitement confié, telles que détaillées à l'article 2 ci-après.
- ❖ **« Lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel »** désigne les lois et réglementations expressément applicables au Traitement confié, en ce compris notamment le RGPD et (le cas échéant) les lois et réglementations nationales applicables en matière de protection des données à caractère personnel.
- ❖ **« Traitement confié »** désigne le traitement de Données confiées susceptible d'être mis en œuvre par le Prestataire pour les besoins de la fourniture du Service, tel que décrit à l'article 2 ci-après.
- ❖ **« Transfert de données vers un pays tiers »** désigne tout(e) transmission, copie, envoi, échange, partage de Données confiées à destination d'une personne, entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un Etat non-membre de l'Espace Economique Européen et ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD, et/ou tout accès à des Données confiées par une personne, entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un tel Etat.

Ces termes et expressions pourront, le cas échéant, être employés, avec la même définition, aussi bien au singulier qu'au pluriel.

2. Périmètre du Traitement confié

La présente politique de confidentialité a pour objet le Traitement confié, tel que décrit ci-dessous.

- ❖ **Finalité du Traitement confié :** Fourniture du Service tel que décrit sous l'article 5 des CGU ;
- ❖ **Nature du Traitement confié :** Accès aux Données confiées et consultation des Données confiées dans le cadre de la mise en œuvre de la résilience de la structure, en particulier dans le cadre de la mise en œuvre du programme CaRE domaine 2 de l'Agence du Numérique en Santé (ANS) ;
- ❖ **Catégories de personnes concernées :** Toutes personnes dont les données à caractère personnel sont traitées ou accessibles au niveau des différentes étapes du programme CaRE domaine 2 (p. ex. : clients; employés et représentants du Client) ;
- ❖ **Catégories de Données confiées :** Toutes données à caractère personnel traitées et/ou accessibles au niveau des différents documents à produire dans le cadre du programme CaRE domaine 2 (p. ex. : données d'état civil; email ; données de communication électronique; etc.);
- ❖ **Durée du Traitement confié :** Durée nécessaire pour la fourniture du Service.

Le Client autorise le Prestataire à mettre en œuvre ce traitement moyennant le respect des engagements ci-après.

3. Données collectées

Les données collectées sont :

- ❖ **Adresse IP** (lors de toute connexion au site) : Collectée à des fins statistiques, pour la gestion de l'optimisation du site, pour prévenir et lutter contre la fraude informatique en cas d'utilisation réputée anormale des formulaires du site. L'adresse IP est collectée afin de déterminer la ville depuis laquelle l'utilisateur se connecte. Celle-ci est immédiatement anonymisée après utilisation et l'éditeur du site ne peut donc en aucun cas remonter par ce biais à une personne physique.
- ❖ **Identifiant unique**, à des fins de fonctionnement technique et de gestion de la relation contractuelle.
- ❖ **Email**, afin de permettre la connexion au site, de gérer la relation contractuelle et de vous envoyer les notifications choisies. Votre email est également collecté à des fins de prospection commerciale si avez consenti à cela. Ce consentement est révoquable à tout moment.
- ❖ **Nom et Prénom**, afin de vous identifier sur la plateforme et de gérer notre relation contractuelle.
- ❖ **Dates de connexion et d'inscription**, afin de permettre une connexion sécurisée.
- ❖ **Segments marketing**, afin de cibler les communications envoyées par email.
- ❖ (selon les cas) Type et version du système d'exploitation utilisé, type et version du navigateur utilisé, résolution de l'écran, activités de navigation sur ce site, erreurs générées sur votre

navigateur par le site, tags spécifiques à un utilisateur, note spécifique à un utilisateur. Ces données peuvent être collectées pour vous assister dans la résolution de problèmes liés à l'utilisation de la plateforme.

4. Mesures de sécurité

Le Prestataire s'engage à prendre et maintenir des mesures techniques, logiques et/ou organisationnelles aptes à assurer un niveau de sécurité approprié pour le Traitement confié au regard :

- ❖ De l'état des techniques connues à date;
- ❖ Des exigences de sécurité explicitement prévues par les Lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel;
- ❖ Des modalités du Traitement confié telles que décrites à l'article 2 ci-avant.

Il est expressément souligné que l'obligation de sécurité du Prestataire s'analyse en une obligation de moyens, compte tenu notamment de l'état de la technique, par nature évolutif. Par conséquent, le Prestataire ne saurait être tenue pour responsable en cas de défaillance ou d'indisponibilité temporaire d'une ou plusieurs mesure(s) de sécurité particulière(s), dès lors qu'un niveau suffisant de sécurité des Données confiées est assuré par tout autre moyen.

À titre informatif, et sans exhaustivité, les mesures suivantes sont implémentées :

- ❖ Aucune donnée sensible au sens du RGPD n'est stockée sur l'application (données de santé...).
- ❖ Authentification sans mot de passe (TOTP par email).
- ❖ Profils granulaires (Admin, Analystes, Gestionnaires d'organisations, Lecteurs) : chaque utilisateur n'accède qu'à ses propres données.
- ❖ Nous disposons de trois environnements applicatifs (développement, pré-production et production).
- ❖ L'application est développée et sécurisée par des hackers éthiques.
- ❖ Les communications sont chiffrées en transit (TLS).
- ❖ La base de données est chiffrée
- ❖ Une surcouche de chiffrement côté client (*Queryable Encryption*) est implémentée sur la base de données pour les champs les plus sensibles, empêchant la lecture de ces données même en cas de compromission de la base de donnée et de la première couche de chiffrement.
- ❖ Des protections réseau sont implémentées en production (filtrage par IP, pare-feu, WAF...).
- ❖ L'administration technique des services se fait avec une authentification à deux facteurs.
- ❖ La base de données est hébergée chez un hébergeur certifié HDS.

5. Données transmises à des tiers

Le Prestataire informe d'ores et déjà le Client, au titre de ce qui précède, de ce qu'il utilise des services des sous-traitants ci-après :

- ❖ **SCALEWAY SAS**
RCS Paris 433 115 904
Siège social : 8 rue de la Ville l'Evêque, 75008 Paris
- ❖ **MongoDB Atlas**, sur des serveurs Amazon Web Services EMEA SARL, 5 RUE PLAETIS, LUXEMBOURG.

En toute hypothèse, le Prestataire s'engage à ne sous-traiter tout ou partie du Traitement confié qu'auprès de sous-traitants assurant un niveau de sécurité et de conformité équivalent à celui prévu par le présent Accord de sous-traitance RGPD. À ce titre, les sous-traitants engagés par le Prestataire devront être tenus envers lui d'obligations équivalentes à celles stipulées à la charge du Prestataire dans le présent Accord de sous-traitance RGPD.

Vos données ne sont pas revendues à des tiers à des fins de prospection.

Lors de votre visite sur le site, vos données seront traitées par les partenaires suivants :

- ❖ **Plausible** afin de mieux comprendre comment notre site est utilisé. Ces données sont anonymisées et ne peuvent pas permettre de vous identifier personnellement. [Les conditions de Plausible](#) s'appliquent et peuvent notamment impliquer l'accès à : l'URL de la page visitée, l'URL d'origine (HTTP Referer), Votre navigateur, Votre système d'exploitation, Le type de périphérique (Téléphone, tablette, ordinateur, etc.), Votre pays.
- ❖ **Intercom** afin de vous proposer des services d'assistance (aide, ticketing...). [Les conditions d'Intercom](#) s'appliquent et peuvent notamment impliquer l'accès (selon les cas) à : Votre Adresse IP, Votre Email, Votre Identifiant utilisateur, Votre Nom et Prénom, Vos dates de connexion et d'inscription, votre organisation de rattachement, Type et version du système d'exploitation utilisé, type et version du navigateur utilisé, résolution de l'écran, activités de navigation sur ce site, tags spécifiques à un utilisateur, note spécifique à un utilisateur.
- ❖ **Cronitor RUM** afin de surveiller la disponibilité, la réactivité et le bon fonctionnement de l'application. Les conditions de Cronitor s'appliquent et peuvent notamment impliquer l'accès (selon les

contact@akyl.fr • 01 76 34 10 63
Akyl, 140 av. Jean Lolive, Immeuble Manufacture C3, Etage 3, 93500 Pantin

AKYL

SAS au capital de 5 000 € • SIRET 91894805000029 • RCS Bobigny • TVA intracommunautaire FR 81 918 948 050

www.akyl.fr

cas) à : Les erreurs générées par l'application sur votre navigateur, Les temps de chargement des pages de l'application, Les caractéristiques de votre navigateur. Ces informations ne peuvent pas être rattachées à votre personne.

- ✱ **Mux** afin de diffuser les vidéos de formation dans des conditions optimales. Les conditions de Mux s'appliquent et peuvent notamment impliquer l'accès (selon les cas) à : l'adresse IP, votre pays, un identifiant unique permettant d'identifier le consommateur de la vidéo, des informations sur votre périphérique telles que le modèle, le système d'exploitation, le navigateur utilisé, et enfin des détails concernant les vidéos consommées sur la plateforme uniquement.

6. Cookies

Seuls des cookies techniques, obligatoires au bon fonctionnement de la plateforme, sont placés par Akyl lors d'une visite sur app.air2-d2.fr.

- ✱ **token** est un cookie permettant de stocker de manière sécurisée votre identifiant de session.
- ✱ **Intercom-id-[app_id]**, **Intercom-session-[app_id]**, **intercom.intercom-state-[app_id]**, **intercom-device-id-[app_id]** sont des cookies susceptibles d'être placés par notre partenaire Intercom pour gérer les demandes d'assistance et l'accès au service d'aide.
- ✱ **muxData** est un cookie susceptible d'être placé par notre partenaire pour suivre la consommation de vidéos sur la plateforme.

7. Contact

Si vous souhaitez nous faire part d'un commentaire sur notre politique de confidentialité ou exercer vos droits, vous pouvez nous contacter via l'adresse dpo@akyl.fr.