



PRESENTATION TECHNIQUE ET COMMERCIALE

LASTRIA : LOGICIEL POUR ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

DOEO / Brice EYMARD

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Présentation de l'entreprise.....	3
Présentation de Lastria	3
Historique.....	3
Futur.....	4
Pré-requis	4
Fonctionnalités.....	4
Avantages.....	5
Assistance.....	6
Ressources.....	6
Fiabilité.....	6
Hébergement	6
Formation.....	12
Tarifs	Erreur ! Signet non défini.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

DOEO est une entreprise informatique créée en 2009. Sa principale activité est le développement d'applications. La société est basée à Saint Julien de Peyrolas (30) mais intervient partout en France (DOM-TOM inclus). Elle est dirigée par Brice EYMARD et emploie six salariés.

PRESENTATION DE LASTRIA

Lastria est un logiciel développé pour les assistants de service social. Il permet aux utilisateurs de suivre leurs dossiers simplement avec la méthode Travail, Demande, Moyen et d'en sortir des statistiques. Les dossiers sociaux sont triés par entités et sous entités avec des droits d'accès spécifiques par utilisateurs. Il intègre différents modules pour aider et faciliter le travail du service social.

Il est proposé uniquement en mode SaaS (location), c'est à dire hébergé par des serveurs situés en France chez un hébergeur agréé données de santé.

Aujourd'hui près de 700 personnes l'utilisent au quotidien. Chaque client bénéficie en même temps de la dernière version du logiciel disponible.

C'est un logiciel développé en France et uniquement destiné à une utilisation en France. Il est donc intégralement et uniquement disponible en français.

Historique

DOEO s'occupe de l'informatique de Service Social Conseil (service social inter-entreprise) depuis 2009. Suite à des problèmes avec l'éditeur du logiciel social qu'elle utilisait, nous avons proposé de réaliser un nouveau logiciel en partant de leur cahier des charges établi en janvier 2012. Une première version a été disponible en juin de la même année avant une utilisation à temps plein en octobre.

En juin 2013, le centre hospitalier intercommunal de Villeneuve Saint Georges a commencé les tests du logiciel. En juillet une version 2.0 est sortie contenant toutes les améliorations souhaitées par l'hôpital.

La version 3.0 est sortie en juin 2014 suite à l'appel d'offre de la Région Nord-Pas-de-Calais qui avait été remporté. L'appel d'offre a par ailleurs été renouvelé depuis avec la Région Hauts-de-France.

La version 4.0 est sortie en novembre 2016. Le logiciel a été entièrement revu pour en faciliter l'utilisation et la prise en main. Avant de commencer le développement, nous avons mis en place un forum de discussion ouvert à tous les utilisateurs du logiciel. Nous avons pu obtenir les attentes, les envies et les problèmes des utilisateurs qui le souhaitaient. Pendant le développement, nous avons questionné les personnes qui ont pu suivre le développement en commentant l'avancée des travaux.

Il est maintenant plus simple, plus lisible et plus rapide.

La version 5.0 est sortie en juin 2018. Elle a permis de se mettre en conformité avec le règlement européen sur la protection des données (RGPD). Nous y avons travaillé avec Me Josquin LOUVIER, avocat spécialiste du droit du numérique et de l'innovation, qui est notre Délégué à la Protection des Données (DPO) et notre conseil pour tout ce qui concerne la confidentialité des données et le RGPD. Nous collaborons déjà depuis 2013. Ses coordonnées sont : Me Josquin LOUVIER, 25 rue Pierre Sépard, 38000 GRENOBLE. Tel : 04.76.27.73.50.

La version 6.0 est sortie en février 2019. Nous avons apporté de nouvelles fonctionnalités notamment la centralisation des RQTH et des arrêts maladies. Sur la partie gestion nous avons mis en place les demandes de congés. Nous avons effectué un travail important concernant la protection des données avec le passage d'un audit de sécurité. Le logiciel prévoit l'export des statistiques au format Word et la sécurisation de l'échange des documents avec le bénéficiaire. Un module pour les psychologues a été créé.

La version 7.0 est sortie en octobre 2020 avec de nombreuses améliorations d'utilisation.

La version 8.0 est mise en place directement pour les nouveaux utilisateurs et en cours de déploiement au fur et à mesure pour les « anciens clients ». Nous réalisons une réécriture complète du logiciel et un changement d'infrastructure. Bien que le design évolue, le fonctionnement et l'utilisation est très proche des anciennes versions. De nouvelles fonctionnalités sont développées avec une synchronisation de l'agenda avec Outlook, un nouveau module de statistiques, une gestion des documents simplifiée...

Depuis le 1^{er} Juin 2024, nos nouveaux serveurs sont certifiés SecNumCloud en plus d'être HDS et sont maintenant sauvegardés toutes les 6 heures.

Le logiciel est mis à jour en moyenne 3 fois par mois, pour des nouvelles fonctionnalités, des améliorations ou des corrections de bugs.

Futur

Depuis mars 2022, nous avons accueilli au sein de notre équipe Chloé GRAMPFORT, Assistante de Service Social. Elle prend le rôle de responsable de la formation et s'occupe de la réalisation du nouveau manuel, des fiches pratiques et tutos vidéo.

Dans un second temps, elle proposera à nos utilisateurs une veille sociale et mettra en place une communauté utilisateur.

Nous proposerons aussi des formations en dehors de notre logiciel pour renforcer les compétences de nos clients. Ainsi nous porterons des formations données notamment par des assistantes de service social expérimentées sur des domaines variés comme la réalisation de rapport d'activité, le secret professionnel et le RGPD, les spécificités du service social du travail, ...

Pré-requis

Lastria fonctionne sur n'importe quel ordinateur (Windows, Linux ou Mac), tablette tactile ou smartphone. Il ne nécessite pas d'installation. Il se présente comme un site internet. Il est recommandé de l'utiliser avec les dernières versions de Google Chrome ou Mozilla Firefox. Le logiciel est accessible via une connexion internet. Les utilisateurs peuvent donc l'utiliser pendant leurs déplacements (visite à domicile, déplacement organisme...) en se connectant en 4G ou en Wifi.

Afin de respecter les obligations de traitement de données de santé, une double authentification est obligatoire. Nous mettons deux solutions à disposition. Soit une application smartphone qui génère un code temporaire (aucune connexion internet requise, aucune autorisation, très légère), soit une clé USB de sécurité U2F.

Fonctionnalités

Le logiciel utilise la méthode Travail / Demande / Moyen. Le travail étant le type d'action réalisé (entretien, instruction de dossier...). La demande étant la problématique rencontrée par la personne (Invalidité, Retraite, Aménagement du poste de travail, Difficultés administratives...) Le moyen étant les actions menées par l'assistant de service social (Droits retraite, Maintien à domicile...). Un travail peut concerner plusieurs demandes. Une demande peut avoir plusieurs moyens et plusieurs travaux. Vous noterez ainsi tous les échanges avec le bénéficiaire et le cas échéant les partenaires nécessaires à l'instruction du dossier : sa famille, service de santé, bailleur, responsable hiérarchique... Dès l'accès au dossier d'un bénéficiaire vous retrouverez ainsi tout l'historique des actions menées avec la date et l'intervenant.

Chaque dossier contient toutes les informations nécessaires au suivi de la personne (personnelles, professionnelles, ...) en plus du suivi social. Le logiciel vous permet de définir les champs que vous souhaitez, les champs que vous jugez importants et permet aussi de définir une liste de choix possible pour faciliter la génération des rapports d'activité.

Il est possible d'exporter les dossiers au format PDF. De surcroît, il y a la possibilité d'ajouter des documents (doc, pdf, xls, jpg, ...) au dossier social, de remplir une grille budgétaire, de générer des demandes d'aides financières, de suivre les dossiers administratifs et financiers, de générer des courriers prédéfinis et d'ajouter un rappel qui vous alertera sur le tableau de bord. Les rappels sont d'ailleurs partageables à tous les ASS intervenant pour l'entité.

En 3 clics vous pouvez transférer le dossier d'une entité à une autre tout en gardant tout l'historique du dossier. De plus une alerte est affichée si vous créez une personne déjà présente.

Il contient aussi des outils pour détecter rapidement les informations manquantes dans les dossiers et les dossiers pour lesquels il n'y a pas eu de travail depuis un certain temps (paramétrable).

Un module de statistiques permet d'éditer en Word, ou Excel plus de 130 rapports différents (catégories et type de demandes, tranche d'âge...) selon une période et une ou plusieurs entités ou sous-entités définies. Un module distinct réservé aux administrateurs permet d'obtenir des statistiques générales sur l'équipe interne. Vous pouvez contacter l'assistance si vous avez besoin de statistiques spécifiques. Elles seront ajoutées gratuitement dans le logiciel, y compris les rapports d'activité au format Excel.

Il est possible de fusionner des fichiers Word avec les données du dossier social en 2 clics. Cela permet de créer des courriers de mise à disposition pour le bénéficiaire par exemple. Il suffit d'envoyer un modèle de courrier à l'assistance pour que celui-ci soit disponible dans Lastria

Vous disposerez aussi de modules complets pour gérer les réunions, les actions collectives, les dossiers administratifs et financiers, les commissions sociales, un annuaire partagé, une base documentaire et le secrétariat (accueil téléphonique, suivi courriers...)

L'agenda permet de gérer les rendez-vous. Lorsque l'on crée un RDV, une demande est envoyée à l'AS concernée sur sa messagerie. Un rappel email peut être envoyé au bénéficiaire.

Toutes les pages s'ouvrent en moins de 2 secondes, hormis la partie des statistiques qui peut prendre quelques dizaines de secondes en fonction de la quantité de données à analyser.

Les dossiers sont archivables à tout moment. Ils le sont automatiquement au bout de deux ans de clôture. Les données deviennent anonymisées et inaccessibles. Elles sont toujours prises en compte pour les statistiques. L'anonymisation est automatique 2 ans après la fin du suivi, conformément aux recommandations de la CNIL. Aucune action manuelle n'est requise.

Dans le cadre du traitement des données personnelles et surtout médicales, chaque connexion au logiciel est enregistrée ainsi que les consultations et modifications de valeurs.

Le logiciel est développé en utilisant les technologies « Responsive ». C'est à dire que l'affichage s'adapte à tous les écrans, qu'il soit Full HD ou que ce soit un écran de smartphone ou de tablette. Vous aurez accès à toutes les données.

Le logiciel permet d'envoyer directement des mails aux bénéficiaires selon des modèles que vous aurez prédéfinis. Il y a également un raccourci permettant de créer un nouveau mail pour le bénéficiaire avec votre logiciel de messagerie.

Avantages

- Pas d'installation nécessaire sur les postes clients. Le logiciel sera disponible à l'adresse <https://lastria.com/>
- Les données sont stockées sur un serveur sécurisé. Il n'y a pas d'information stockée sur l'ordinateur de l'utilisateur. Ce qui permet en cas de perte, vol ou casse du matériel de pouvoir reprendre tout de suite le travail sans rien perdre.
- Accessible depuis n'importe quel terminal. Il est compatible avec Windows, MacOS, ChromeOS, Android et toutes distributions de Linux.

- Accessible depuis n'importe où par connexion 3G/4G/5G ou Wifi.
- Les données échangées avec le serveur sont protégées par TLS v1.3.
- Un seul logiciel pour tous les utilisateurs. En cas d'absence un autre utilisateur pourra reprendre le suivi avec toutes les informations après activation de ses droits d'accès.
- Pas de synchronisation à effectuer, pas de sauvegarde sur les postes clients.
- Tous les utilisateurs ont les mêmes critères et termes. Facilite la rédaction de rapport d'activité.
- Ouverture de plusieurs pages en simultanée (pratique pour la comparaison de dossier social).
- Serveurs situés dans des datacenters sécurisés et en France agréés données de santé.

Assistance

L'assistance se fait de préférence par e-mail contact@lastria.fr ou par téléphone 04.66.05.94.67. Elle est disponible de 9h à 17h du lundi au vendredi.

Le délai de prise en compte est de 2h ouvré et le délai d'intervention est de 1 jour ouvré pour une anomalie bloquante, 4 jours ouvrés pour une anomalie non bloquante.

Le logiciel est mis à jour régulièrement autour de minuit. L'indisponibilité dure 3 minutes en règle générale.

Ressources

Vous trouverez d'autres informations sur Lastria en visitant le site internet dédié au logiciel : <http://www.lastria.fr>.

Fiabilité

Depuis 2012, nous n'avons connu que quelques coupures d'accès, environ une quinzaine d'une durée toutes inférieures à trois heures, la plupart ne dépassant pas le quart d'heure. Nous avons un système de surveillance des serveurs qui nous alerte presque en direct d'un incident.

Hébergement

DOEO fait appel, pour l'hébergement des Données du Client sur l'Application Lastria (ci-après « l'Application »), à la société **DigDeo SAS** (RCS Versailles 521 582 833) prestataire certifié pour l'hébergement des données de santé (« le Prestataire »).

Conformément à l'article R.1111-11 du Code de la Santé Publique, les principales dispositions du contrat conclu entre DOEO et DigDeo (ci-après « le Contrat HDS ») sont reproduites ci-dessous.

Aux termes de cette annexe, les termes « Service » et « Services » s'entendent des Services Applicatifs définis au Contrat Client.

1. Certification pour l'hébergement des données de santé - Périmètre

DigDeo a été certifié, par l'organisme COFRAC en date du 08/02/2024 pour les activités suivantes relevant de l'hébergement de données de santé (HDS) :

1° La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;

2° La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé ;

- 3° La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information ;
- 4° La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
- 5° L'administration et l'exploitation du système d'information contenant les données de santé ;
- 6° La sauvegarde des données de santé.

Le certificat de conformité délivré à DigDeo est valable jusqu'au 07/02/2027 sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme.

Par ailleurs, DigDeo est également certifiée selon la norme ISO27001:2022, par l'organisme COFRAC, en date du 08/02/2024, pour les activités liées à l'hébergement :

- Mise à disposition et maintien en conditions opérationnelles de serveurs physiques, virtuels, plateformes de visualisation ou Cloud publics/ privés ;
- L'infogérance : configuration, installation, maintien en conditions opérationnelles de systèmes internes et clients supportés ou automatisés par infrastructure as Code,
- Sauvegarde : mise à disposition et maintien en conditions opérationnelles de l'intégrité, et rétention des données internes et clients,
- Hébergement et infogérance HDS niveau 1 à 6 ainsi que les services managés transverses de tout en vertu de la déclaration d'applicabilité version 23.12 du 01/12/2023

2. Description des prestations réalisées

DigDeo héberge sur ses centres serveur l'Application de DOEO qui est accessible à travers les infrastructures Internet de DigDeo.

DigDeo héberge l'Application sur les infrastructures de **deux (2)** centres serveur.

Le service d'hébergement comprend :

- L'hébergement multi site redondé dans deux de ses centres serveur, Centres serveur certifiés ISO CEI/ 27001
- L'infogérance Système et réseaux de la plateforme d'hébergement, conforme à la norme ISO27001:2022;
- Un dispositif de sauvegarde managée externalisée des Données, et redondante sur deux centres serveurs distincts, avec les caractéristiques minimum suivantes :
 - Une sauvegarde toutes les 6 heures, soit 4 sauvegardes par jour, chacune étant conservée pendant 3 jours ;
 - Conservation de la dernière sauvegarde quotidienne pendant 30 jours ;
 - Conservation de la dernière sauvegarde hebdomadaire pendant 4 semaines ;
 - Conservation de la dernière sauvegarde mensuelle pendant 2 mois.
- Une garantie de disponibilité de la plateforme logicielle hébergée à hauteur de 99,5% hors période de maintenance contractuelle, assortie de pénalités comme indiqué à l'article 6 ;
- Une liaison dédiée et sécurisée est établie entre le centre d'opérations et les centres serveur pour permettre l'administration du système à distance.
- Un service de Support, accessible 24/24, 7/7 par téléphone ou mail, avec :

- o ouverture de ticket sur la plate-forme de supervision client
- o niveaux de services (GTI/GTR), décrits en article 6
- o la mise en place d'un Comité de Crise en cas d'Incident de niveau 4 (à savoir entraînant : une Incapacité totale de l'activité, des conséquences désastreuses sur la sécurité, données, survie de l'organisme menacé ; et des conséquences irréversibles ou insurmontables avec conséquences graves pour l'utilisateur final). Le Comité de Crise est chargé d'assurer le suivi de l'Incident, décider des mesures de traitement, de contournement ou de réduction de l'impact à prendre et encadrer la sortie de crise.

Il est précisé que les niveaux et garanties de service retranscrits au présent article correspondent aux engagements de la société DigDeo, qui diffèrent de ceux de la société DOEO, prévus au Contrat HDS. En effet, les engagements de DOEO vis-à-vis du Client couvrent tant les dysfonctionnements liés aux prestations (dont l'hébergement) sous-traitées à DigDeo, que ceux liés à l'Application.

3. Indication des lieux d'hébergement

Le Service est hébergé dans plusieurs Centres Serveurs, exploités par différents sous-traitants de DigDeo :

a) Centres Serveurs OVHCloud

Identité du sous-traitant :

SAS OVH
RCS Lille 424761419
2 rue Kellerman 69100 ROUBAIX

Localisation des Centres Serveurs (datacenter) : Gravelines, Strasbourg, Roubaix

b) Centres Serveurs Outscale France

Identité du sous-traitant :

SAS Outscale
RCS Nanterre 527594493
319 bureaux de la colline, 1 rue royale, 92210 SAINT-CLOUD

Localisation des Centres Serveurs (datacenter) :

- Centre Serveur Equinix : France
- Centre Serveur Interxion : France
- Centre Serveur Telehouse : France

4. Droits des personnes concernées

Dans le cadre de la fourniture du Service, les personnes concernées par les données de santé, traitées dans l'Application, sont les Bénéficiaires. Il est précisé que le Client est seul responsable du traitement de ces Données Personnelles des Bénéficiaires.

Le présent article a donc pour objet de fixer les conditions dans lesquelles les mesures mises en œuvre pour garantir les droits des Bénéficiaires, en conformité avec l'article R.1111-4 du Code de la Santé Publique.

4.1. Principes généraux

DigDeo s'engage à suivre et appliquer toutes les instructions que pourrait lui adresser DOEO en sa qualité de fournisseur du Service et notamment à satisfaire toute demande d'accès et de suppression de données susceptibles d'émaner d'une personne physique (Utilisateur) et validée par le Responsable de Traitement (Client).

4.2. Mode d'exercice des droits

Les Bénéficiaires devront tout d'abord interroger le Client, en sa qualité de responsable de traitement, de toute demande liée au traitement de leurs données personnelles. Ces demandes seront transmises par DOEO à DigDeo, dans les conditions prévues au Contrat HDS, pour mise en œuvre, à moins que DOEO ne puisse traiter la demande, directement depuis l'Application,.

Il est précisé que le personnel de DigDeo est soumis à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité sur les Données auxquelles il peut accéder, suite aux instructions données par DOEO .

DigDeo suivra les instructions écrites de DOEO, après avis éventuel du DPO de DOEO, sur les suites à donner à cette demande.

4.3. Portabilité des données

DOEO traitera directement, et si besoin avec l'assistance de DigDeo (pour l'export des Données), les demandes des Bénéficiaires qui seraient fondées sur le droit à la portabilité, après vérification de la recevabilité de cette demande par le Client.

4.4. Violation de données personnelles

DigDeo s'engage à notifier à DOEO, , tout cas de violation de données personnelles, et notamment de perte, altération, destruction, ou autre atteinte à l'intégrité ou à la confidentialité des données, dans un délai de 24 heures à compter de la découverte de cette violation .

4.5. Conduite des audits par le DPO DOEO

DOEO peut, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle, et le cas échéant avec l'assistance de son DPO, réaliser ou faire réaliser un audit, sur site ou sur dossier, des mesures prises par DigDeo pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles ainsi que la conformité des Prestations et Services à la législation applicable en matière d'hébergement de données de santé, et plus largement sur la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Cet audit doit être mené par un professionnel indépendant, et soumis à confidentialité.

L'auditeur doit prendre un engagement formel, préalable et écrit de confidentialité et de non-divulgateur de toutes les informations relatives au Prestataire dont il prend connaissance au cours de sa mission. Il doit se conformer aux procédures d'hygiène et de sécurité du Prestataire.

En cas de recours par DOEO à un tiers pour réaliser l'audit, DOEO s'oblige à s'assurer que ledit tiers n'est en aucun cas en situation de concurrence directe ou indirecte ou de conflit d'intérêts avec le Prestataire.

Le rapport d'audit est adressé au Prestataire et fait l'objet d'un examen approfondi par les Parties. En cas de constat d'un manquement du Prestataire à ses obligations, le Prestataire dispose alors d'un (1) mois pour lister les actions correctives qu'il entend mettre en place et fournir l'échéancier prévisionnel de leur implémentation. Si le Prestataire ne peut pas répondre favorablement aux demandes de DOEO dans le délai imparti, celui-ci peut résilier le Contrat HDS de plein droit sans préavis ni indemnité.

L'audit peut également prendre la forme de test d'intrusion sur le Service ou de performance du Service, dans la limite de cinq (5) par année contractuelle.

5. Référent contractuel

Le Référent contractuel à contacter chez DOEO en cas d'incident ayant un impact sur les Données hébergées est **Monsieur Brice EYMARD**.

6. Niveaux de service et garanties de DigDeo

DigDeo s'engage à ce que l'Application de DOEO hébergées soit accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans les conditions suivantes

- ✓ **Taux de disponibilité mensuelle de 99,5%** hors période de maintenance contractuelle sur les Centres Serveurs, hors période de sauvegarde, et sauf si cette indisponibilité est liée à une instabilité de l'Application elle-même,

La disponibilité du Service est mesurée selon la méthode suivante :

- Le taux de disponibilité = 100 % - taux d'indisponibilité
- Le taux d'indisponibilité = (temps total – plages de maintenance – incidents) / (temps total – plages de maintenance)

Tout manquement aux engagements du Prestataire concernant les niveaux de service est susceptible d'être sanctionné par une pénalité égale à 5% par heure d'indisponibilité au-delà des engagements de GTR prévus ci-dessous, comptée sur un mois. Cette pénalité est plafonnée à 20% du prix mensuel du Service.

- ✓ **Services de Support / Maintenance Corrective de l'infrastructure d'hébergement :**
 - ✓ GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : 4h

7. Prestataires externes

DigDeo a recours à des prestataires externes pour la fourniture d'espaces sécurisés en centre serveur.

Ces prestataires externes sont mentionnés à l'article « **Indication des lieux d'hébergement** ».

DigDeo s'engage à s'assurer du niveau équivalent des garanties fournies par le prestataire au regard des obligations du service d'hébergement de données de santé à caractère personnel.

DigDeo s'engage à imposer à ses sous-traitants les contraintes nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données de Santé conformément aux engagements prévus dans le Contrat Client.

DOEO peut résilier le Contrat en cas de désaccord avec le choix du Sous-Traitant Ulérieur dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la notification.

8. Accès aux Données

Les membres du personnel de DigDeo n'ont en aucun cas accès aux données de santé à caractère personnel contenues au sein des Serveurs de la Plate-forme d'hébergement et exploitées et traitées par l'Application de DOEO,

L'authentification des Utilisateurs du Client de DOEO, en sa qualité de Responsable de traitement se fait au moyen d'un système d'authentification forte à deux facteurs (double authentification par mobile, clé U2F ou code temporaire par mail) :

9. Évolutions techniques de l'Application et Hébergement des Données

DigDeo s'oblige à informer DOEO, dans les meilleurs délais, de toute évolution de la Législation HDS ayant un impact sur le Contrat, les Services et les modalités d'exécution des Prestations, notamment sur le plan technique et organisationnel.

Dès lors qu'une modification ou l'évolution technique serait imposée par une évolution légale, et impacterait la plateforme d'hébergement du Service, celle-ci sera réalisée par DigDeo, sur commande préalable de DOEO, après validation d'un cahier des charges. L'évolution se limite aux modifications strictement nécessaires à la mise en conformité.

L'impossibilité pour DigDeo de proposer une solution de mise en conformité avec l'évolution de la Législation HDS constitue un cas de force majeure permettant de résilier le Contrat HDS.

10. Procédures pour couvrir une éventuelle défaillance de l'hébergeur

En cas de défaillance de DigDeo dans l'hébergement de l'Application et des Données, ainsi qu'en cas de perte ou non-renouvellement de sa certification HDS, DOEO peut, en application de l'article 21 du Contrat HDS, résilier le contrat, et mettre en œuvre la réversibilité de l'hébergement, prévue à l'article 22 du même contrat.

Toute défaillance technique d'un des Centres Serveurs est palliée par un système de continuité d'activité, lié à la redondance des Données sur deux serveurs ; afin d'éviter ou limiter les risques d'interruption de Service.

11. Interdiction pour l'hébergeur d'utiliser les Données à d'autres fins

Conformément à la Législation HDS et à l'article 4.5 du Contrat HDS, le Prestataire s'interdit :

- Toute utilisation des Données de Santé à d'autres fins que la réalisation de sa prestation, et a fortiori à des fins marketings, publicitaires, commerciales, ou statistiques ;
- Toute cession à titre onéreux de Données de Santé identifiantes, directement ou indirectement, y compris avec l'accord de la Personne Concernée.

Les Données sont restituées dans les conditions prévues à l'article 11 de la présente Annexe.

12. Fin de l'hébergement et réversibilité

La certification de DigDeo étant une condition essentielle du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit, en application de l'article 21 du Contrat HDS, en cas de perte ou de retrait de cette certification.

En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, DigDeo assurera des prestations de réversibilité dans les conditions d'un plan de réversibilité défini d'un commun accord avec DOEO.

DigDeo mettra notamment à disposition de DOEO :

- La sauvegarde complète contenant la dernière version opérationnelle des Données ;
- Le cas échéant, l'inventaire des Serveurs hébergés pour le compte de DOEO, ainsi que leur cahier de maintenance le cas échéant ;
- La description des prérequis à la reprise des Données ;

- ° Plus généralement, tous les éléments transmis à DigDeo par DOEO durant l'exécution du Contrat.

Les opérations de réversibilité se déroulent sur une période maximum de 4 semaines, dans le cadre du plan de réversibilité défini par les Parties.

Par défaut, les Données seront chiffrées avant leur restitution à DOEO, ou au Client, par une méthode conforme à l'état de l'art (de type protocole HTTPS, SSH / SFTP). Si le Client le souhaite, un protocole spécifique de chiffrement des données sera mis en place dans le cadre de leur restitution.

A la date mentionnée dans le plan de réversibilité, DOEO ou le tiers mandaté par ce dernier réalisera le transfert de la fourniture des Données sur le nouveau site d'hébergement.

A l'issue de la réversibilité, DigDeo ne conservera aucune copie des Données hébergées.

13. Restitution des Données

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque raison que ce soit, DigDeo s'engage à restituer, sous un format et un support standard sécurisé et fiable, par tous moyens appropriés et sécurisés, l'ensemble des Données de Santé hébergées dans l'Application, ainsi que les copies existantes, à moins que les obligations légales applicables à DigDeo n'exigent la conservation desdites données.

Cette restitution se fera selon les modalités exposées à l'article « **Fin de l'hébergement et réversibilité** ».

14. Destruction des Données

Aux termes de l'article 22.1 du Contrat HDS, à l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, DigDeo restituera à DOEO la totalité des Données de Santé et détruira de façon définitive et irréversible toute copie en sa possession, sans en garder de copie.

Formation

Afin d'optimiser et de garantir votre bonne utilisation du logiciel, nous proposons différentes formules de formation (Cf. Grille tarifaire).

DOEO étant certifié Qualiopi, vous pouvez obtenir une prise en charge totale ou partielle de la formation par votre OPCO.

Les formations sont dispensées par Chloé GRAMPFORT (Assistante de service social D.E. / Formatrice), permettant de voir le fonctionnement du logiciel et la pratique avec des cas fictifs.

Le plan de formation est le suivant :

*** Concepts théoriques :**

- Connexion / double authentification
- Législation des données personnelles et données de santé
- Structures
- Dossier Social
- Travail/Demande/Moyen
- Notes personnelles
- Icônes du Dossier Social
- Correspondances
- Agenda

- Actions collectives / réunions
- Statistiques

*** Ateliers pratiques :**

- Débriefing sur la formation théorique/questions/réponses
- Savoir se connecter/créer son mot de passe/mettre en place la double authentification
- Savoir créer et saisir les informations d'un nouveau dossier
- Connaître les droits des bénéficiaires sur l'utilisation et la conservation de leurs données
- Créer et saisir les informations importantes lors d'un entretien
- Repérer et identifier les alertes sur son tableau de bord
- Savoir traiter les informations d'un dossier
- Avoir un visuel sur les différents statuts des correspondances et les gérer (réponse/en attente/traitement)
- Être capable de sélectionner les critères nécessaires aux statistiques demandées
- Être capable de générer des rapports de statistiques ainsi que des graphiques
- Connaître la réglementation sur l'anonymisation des données
- Être capable de se référer au manuel d'utilisateur ou de contacter l'assistance Lastria

Évaluation finale

- Synthèse de la journée et remise du manuel d'utilisation du logiciel
- Pour terminer la journée : questionnaire d'évaluation de la formation donnée.