

Qualitésanté Sàrl

Conditions générales contractuelles

Plateforme de gestion de la qualité & prestations d'accompagnement

Version 2026 · révisée

Applicable aux clients professionnels (B2B) dès le 1er octobre 2026

Raison sociale : Qualitésanté Sàrl, sise Avenue des Pâquiers 1, à 2072 Saint-Blaise

IDE : CHE-115.437.518

Contact : info@qualitesante.ch — www.qualitesante.ch

Document contractuel — usage strictement professionnel (B2B)

Sommaire

Préambule et définitions

Art. 1 Objet du contrat

Art. 2 Données d'accès et sécurité des comptes

Art. 3 Intervenants

Art. 4 Sécurité et règles internes du Client

Art. 5 Confidentialité

Art. 6 Propriété intellectuelle

Art. 7 Lieu d'exécution

Art. 8 Rapport d'activité (Prestations de conseil)

Art. 9 Responsabilité

Art. 10 Non-sollicitation des intervenants

Art. 11 Durée et résiliation

Art. 12 Conditions de paiement et facturation

Art. 13 Suspension des accès et des prestations

Art. 14 Frais et déplacements

Art. 15 Protection des données

Art. 16 Force majeure et indisponibilité

Art. 17 Règlement des litiges

Art. 18 Modification des CGC

Art. 19 Cession, droit applicable et for

Annexe Protection des données, sécurité, sous-traitance et documentation LPD

Préambule et définitions

Les présentes conditions générales contractuelles (« CGC ») régissent la relation entre Qualitésanté Sàrl, Société à responsabilité limitée, sise Avenue des Pâquiers 1, à 2072 Saint-Blaise, siège, adresse, IDE CHE-115.437.518, ci-après « QS », et le client professionnel qui souscrit à ses prestations, ci-après le « Client ».

Définitions :

- **Plateforme** : la plateforme informatique de gestion de la qualité mise à disposition par QS, actuellement basée sur la technologie Microsoft SharePoint, ainsi que les outils, applications et documentations associés.
- **Prestations de conseil** : les prestations de coaching, conseil, formation, audit interne, accompagnement qualité et développement d'outils fournies par les intervenants de QS, qui relèvent du contrat de mandat au sens des art. 394 ss CO.
- **Contrat individuel** : le bon de commande, l'offre signée ou le contrat-cadre conclu entre QS et le Client, qui précise le périmètre, les prix, la durée et la périodicité. En cas de divergence, le Contrat individuel prévaut sur les présentes CGC.
- **Intervenant** : tout consultant, collaborateur ou auxiliaire dont QS répond au sens de l'art. 101 CO.
- **Utilisateurs** : les personnes autorisées par le Client à accéder à la Plateforme.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGC et les accepter sans réserve lors de la conclusion du Contrat individuel. L'annexe suivante fait parti intégrante du contrat conclu : Protection des données, sécurité, sous-traitance et documentation LPD. Le Client reconnaît avoir reçu ou avoir pu consulter cette annexe avant la conclusion du contrat et l'accepter sans réserve.

Article 1 — Objet du contrat

QS met à disposition du Client une Plateforme de gestion de la qualité et propose, sur demande du Client, des Prestations de conseil réalisées par des intervenants spécialisés dans la mise en place de systèmes de management de la qualité (référentiel ISO 9001).

La mise à disposition de la Plateforme comprend notamment :

- la conception technique d'applications informatiques, actuellement basée sur SharePoint ;
- la gestion des accès Utilisateurs ;
- la maintenance du système et le test des applications ;
- la mise à jour de la documentation qualité (procédures, formulaires, annexe) ;
- le support technique sur la Plateforme (Helpline / Helpdesk).

Les Prestations de conseil comprennent notamment :

- l'accompagnement (coaching) à la mise en place du système de management de la qualité, sur site ou à distance ;
- la réalisation d'audits internes ;
- la formation des Utilisateurs ;
- le développement d'outils sur la Plateforme.

La qualification juridique des prestations est mixte : la mise à disposition de la Plateforme relève d'un contrat de durée, tandis que les Prestations de conseil relèvent du mandat (art. 394 ss CO). Les règles de durée et de résiliation distinctes prévues à l'Article 11 s'appliquent en conséquence.

Article 2 — Données d'accès et sécurité des comptes

Le Client est seul responsable de la confidentialité des données de connexion à la Plateforme et de leur usage par ses Utilisateurs. Il n'est pas autorisé à transmettre ses identifiants à des tiers en vue d'un accès non autorisé.

Le Client répond de tout dommage résultant d'une mauvaise gestion ou d'une divulgation de ses identifiants. Le Client informe QS sans délai dès qu'il soupçonne un accès non autorisé ou une compromission.

En cas d'abus avéré ou de risque sérieux pour la sécurité, QS est en droit de bloquer ou de restreindre les accès sans préavis lorsque l'urgence l'exige ; dans les autres cas, QS informe préalablement le Client dans un délai raisonnable.

Article 3 — Intervenants

Si, dans un délai de 30 jours à compter du début de la prestation, le Client a des motifs objectifs et justifiés de considérer que l'intervenant délégué ne convient pas, pour des raisons d'intégration ou de performance, il peut demander par écrit à QS son remplacement. QS procède au remplacement dans un délai raisonnable et selon les disponibilités, sans coût supplémentaire de mise en relation.

QS demeure libre du choix, de l'organisation et de l'affectation de ses intervenants et peut, dans le respect de la continuité du service, remplacer un intervenant en cours de mandat.

Article 4 — Sécurité et règles internes du Client

QS s'efforce à respecter les règles internes du Client en matière de sécurité, pour autant qu'elles aient été communiquées par écrit et à l'avance et qu'elles soient raisonnables et proportionnées. Sur demande écrite du Client, QS transmet à ses intervenants les instructions correspondantes. Les règles internes du Client ne sauraient étendre les obligations ou la responsabilité de QS au-delà de ce qui est prévu par les présentes CGC.

Article 5 — Confidentialité

QS et ses intervenants s'engagent à garder confidentielles les informations non publiques portées à leur connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, pendant la durée du contrat et pendant cinq (5) ans après sa fin.

Pour les secrets d'affaires et informations non publiques présentant un intérêt légitime de protection, l'obligation de confidentialité subsiste aussi longtemps que ces informations ne sont pas légitimement tombées dans le domaine public.

Chaque intervenant signe une déclaration de confidentialité. Les intervenants s'interdisent d'emporter hors des locaux du Client des documents concernant celui-ci, sauf accord exprès ou nécessité d'exécution du mandat. L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations que QS est tenue de communiquer en vertu de la loi ou d'une décision d'autorité. Dans ce cas, QS en informe le Client dans la mesure permise.

Article 6 — Propriété intellectuelle

QS demeure seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ses méthodes, modèles, procédures, formulaires, outils, développements standards, documentations et tout matériel préexistant du système QS (les « Éléments QS »).

Pendant la durée du contrat, QS concède au Client une licence non exclusive, non transférable et limitée à ses besoins internes d'utilisation des Éléments QS. Toute reproduction, diffusion ou mise à disposition de tiers sans l'accord écrit préalable de QS est interdite et susceptible d'engager la responsabilité du Client.

Les données, documents, informations et contenus introduits par le Client dans la Plateforme demeurent la propriété du Client. À la fin du contrat, le Client peut obtenir l'exportation de ses données selon les modalités de l'Annexe.

Les Éléments QS et leurs copies doivent être restitués ou détruits à la fin du contrat.

Article 7 — Lieu d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les locaux du Client, dans ceux de QS ou à distance, selon ce qui est convenu. Les intervenants se conforment au règlement interne du Client communiqué au préalable.

Article 8 — Rapport d'activité (Prestations de conseil)

Le présent article s'applique exclusivement aux Prestations de conseil. Il ne s'applique pas à la mise à disposition de la Plateforme, facturée distinctement selon l'Article 12.

QS joint à sa facture un compte rendu d'activité de ses intervenants comportant un décompte horaire détaillé, conformément à son devoir de reddition de compte (art. 400 CO). Les signatures de l'intervenant et responsable du projet sont apposées sur le compte rendu d'activité.

Pour le suivi du contrôle de qualité, le Client s'engage à consigner sur chaque rapport son appréciation qualitative de l'intervenant.

À défaut de contestation écrite et motivée du compte rendu dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant sa transmission, celui-ci est réputé accepté et la facture correspondante devient exigible.

Article 9 — Responsabilité

QS répond de la bonne et fidèle exécution des Prestations de conseil qu'elle fournit, selon les règles du mandat (art. 398 CO). QS répond de ses intervenants comme de ses propres actes au sens de l'art. 101 CO.

QS n'assume aucune responsabilité pour les erreurs, interruptions ou indisponibilités imputables à des prestataires tiers (notamment Microsoft SharePoint) ou à des réseaux tiers, sauf si QS a elle-même violé ses obligations de diligence dans le choix, la configuration ou la gestion de ces services. QS ne garantit pas une disponibilité ininterrompue des contenus.

Dans la mesure autorisée par le droit suisse, la responsabilité de QS est limitée au montant total des rémunérations effectivement payées par le Client à QS au cours des douze (12) mois précédant l'événement dommageable. Sont en particulier exclus, dans cette mesure, le dommage indirect, les pertes d'exploitations, le gain manqué et la perte de données dont la sauvegarde incombe au Client.

Conformément à l'art. 100 CO, cette limitation ne s'applique pas en cas de dol ou de faute grave de QS, de ses organes ou des personnes dont elle répond légalement, ni aux responsabilités que le droit impératif ne permet pas de limiter.

Le Client est responsable des données qu'il introduit sur la Plateforme, de leur licéité, de la gestion des droits d'accès et de la conformité de son organisation.

En cas de démarche de certification ISO 9001, le Client applique les exigences qualité minimales du manuel fourni par QS, participe aux audits (en principe un audit interne annuel réalisé par QS et un audit externe tous les 3 à 5 ans par l'organisme certificateur), corrige les écarts observés dans les audits dans les délais impartis et réalise une enquête de satisfaction tous les trois ans.

Article 10 — Non-sollicitation des intervenants

Pendant la durée du contrat et pendant six (6) mois après la dernière intervention effective d'un intervenant de QS auprès du Client, le Client s'interdit de solliciter activement cet intervenant en vue d'un engagement direct ou indirect, sauf accord écrit préalable de QS.

Ne constituent pas une sollicitation interdite les candidatures spontanées, les réponses à des offres d'emploi publiques non ciblées ou les contacts intervenant sans démarche active du Client.

En cas de violation suivie d'un engagement de l'intervenant, le Client doit à QS une indemnité forfaitaire de CHF 50'000.- à titre de clause pénale (art. 160 ss CO). Le paiement de la peine ne libère pas le Client de la cessation de la violation. Les parties conviennent que ce montant correspond à l'intérêt économique de QS à la conservation de ses intervenants qualifiés et aux coûts de recrutement et de formation. La présente clause demeure soumise à l'art. 163, al. 3 CO.

Article 11 — Durée et résiliation

a) Plateforme. L'abonnement à la Plateforme est conclu pour la durée fixée dans le Contrat individuel, à défaut pour une (1) année. Il se renouvelle tacitement d'année en année sauf dénonciation écrite (lettre recommandée ou autre forme permettant la preuve par texte) trois (3) mois avant l'échéance annuelle fixée au 30 septembre.

En cas de résiliation anticipée de l'abonnement Plateforme hors période initiale, les redevances d'abonnement restant dues jusqu'à la prochaine échéance annuelle demeurent exigibles. Les frais de création du site individuel du Client restent dus en toute hypothèse.

b) Prestations de conseil. Les Prestations de conseil relevant du mandat peuvent être résiliées en tout temps par chacune des parties, conformément à l'art. 404 al. 1 CO. La partie qui résilie en temps inopportun indemnise l'autre du dommage qui en résulte (art. 404 al. 2 CO).

c) Justes motifs / résiliation immédiate. Chaque partie peut résilier le contrat avec effet immédiat, par écrit, en cas de violation grave ou de violation persistant malgré mise en demeure. QS peut résilier avec effet immédiat en cas d'impayé persistant au-delà de 30 jours malgré deux rappels écrits, sans préjudice du recouvrement des sommes dues et des intérêts moratoires.

d) Période d'essai. Le contrat peut en outre être résilié moyennant un préavis de 7 jours durant les 30 premiers jours ; les frais de création du site individuel restent dus.

e) Certification ISO 9001. En cas de non-respect des obligations liées au maintien du certificat ISO 9001 et des recommandations issues des audits, QS peut, après courrier recommandé adressé 3 mois à l'avance, retirer le Client du périmètre du certificat collectif qu'elle gère. Les modalités de retrait sont alignées sur les règles de l'organisme certificateur. En particulier, le certificat ISO 9001 doit être restitué à QS, indépendamment de la durée de validité imprimée sur ledit certificat.

Article 12 — Conditions de paiement et facturation

a) Abonnement Plateforme. La mise à disposition de la Plateforme est facturée sous forme d'abonnement forfaitaire, selon la périodicité convenue dans le Contrat individuel (mensuelle, trimestrielle ou annuelle). L'abonnement est dû indépendamment de l'utilisation effective ; la facture d'abonnement constitue à elle seule le document exigible.

b) Prestations de conseil. Elles sont facturées sur la base du compte rendu d'activité visé à l'Article 8. À défaut de contestation dans les 10 jours ouvrables, aux conditions mentionnées dans l'article précité, la facture devient exigible.

c) Délai de paiement et intérêts moratoires. Les factures sont payables dans un délai de dix (10) jours dès réception. Les parties conviennent que ce délai constitue un terme déterminé : à son échéance, le Client est en demeure de plein droit, sans interpellation supplémentaire (art. 102 al. 2 CO). Un intérêt moratoire de 5 % l'an est dû dès le lendemain de l'échéance (art. 104 al. 1 CO).

d) Rappels. Chaque rappel effectivement adressé peut donner lieu à des frais administratifs forfaitaires de CHF 30.-. À défaut de régularisation dans les 10 jours suivant le premier rappel, QS peut suspendre l'accès et les prestations conformément à l'Article 13.

e) Compensation. Le Client renonce à compenser ses dettes envers QS avec d'éventuelles créances, sauf créances reconnues par QS ou constatées par jugement exécutoire (art. 126 CO).

f) Modification des tarifs. Les modifications de tarifs sont communiquées par écrit ou en ligne au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. En cas de modification, le Client peut résilier l'abonnement concerné pour la date d'entrée en vigueur ; à défaut de résiliation dans ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés pour l'avenir.

Article 13 — Suspension des accès et des prestations

Si le paiement intégral du montant échu et non contesté de bonne foi n'est pas intervenu dans les dix (10) jours suivant l'envoi d'un second rappel, QS est en droit de recourir aux mesures de suspension prévues ci-après, moyennant un préavis écrit supplémentaire de cinq (5) jours, annonçant les mesures envisagées et la date de leur entrée en vigueur.

À l'expiration de ce préavis et aussi longtemps que la demeure persiste, X peut suspendre, en tout ou en partie :

- (a) l'accès du Client à la Plateforme et aux outils mis à disposition ;
- (b) l'exécution des Prestations de conseil en cours et à venir ;
- (c) Bloquer la délivrance ou le renouvellement du certificat ISO 9001.

QS limite les mesures de suspension aux prestations affectées par le défaut de paiement ; il ne suspend pas les prestations dont le prix a été intégralement acquitté et qui sont dissociables des prestations impayées.

La suspension constitue une mesure temporaire et réversible ; elle ne vaut pas résiliation. Pendant la suspension, QS conserve la sécurité et l'intégrité des données du Client ; il maintient un accès en lecture seule strictement nécessaire au respect de ses obligations légales et à la réversibilité des données (Annexe).

La suspension ne libère pas le Client de son obligation de payer les montants échus, ni des intérêts moratoires au sens de l'art. 104 CO. Les redevances d'abonnement afférentes à la Plateforme restent dues pour la période de suspension imputable au Client.

QS rétablit les prestations suspendues dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant le paiement intégral des montants échus, des intérêts et des éventuels frais de rappel convenus.

Le présent article ne préjuge pas du droit de QS de fixer un délai supplémentaire et de résilier le contrat conformément à l'art. 107 CO, ni de toute autre prétention en dommages-intérêts.

Article 14 — Frais et déplacements

Les frais et temps de déplacement entre les bureaux des intervenants et ceux du Client sont facturés selon le barème indiqué dans le bon de commande. Tout autre frais n'est facturé que sur approbation préalable du Client.

Article 15 — Protection des données

QS traite les données personnelles dans le respect de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et de ses ordonnances d'exécution. Les rôles respectifs des parties, les catégories de données, les finalités, les sous-traitants ultérieurs, les transferts à l'étranger, les mesures de sécurité et les modalités de fin de contrat sont précisés dans l'Annexe qui fait partie intégrante du contrat.

En particulier :

- QS agit comme sous-traitant pour les données que le Client introduit dans la Plateforme et comme responsable pour ses propres données administratives ;
- QS ne traite que les données que le Client serait en droit de traiter lui-même et garantit un niveau de sécurité adéquat (art. 8 et 9 LPD) ;
- le recours à des sous-traitants ultérieurs (notamment Microsoft SharePoint) est autorisé par le Client, à charge pour QS de leur imposer un niveau de protection équivalent (art. 9 al. 3 LPD) ;
- toute communication de données à l'étranger n'a lieu qu'aux conditions des art. 16 et 17 LPD (décision d'adéquation ou garanties appropriées) ;
- en cas de violation de la sécurité des données, QS informe le Client dans les meilleurs délais afin de lui permettre de satisfaire à ses obligations d'annonce (art. 24 LPD) ;
- les droits d'accès, de rectification et de suppression des personnes concernées sont garantis et ne peuvent être limités par avance (art. 25 LPD) ; toute demande peut être adressée à info@qualitesante.ch.

Article 16 — Force majeure et indisponibilité

QS n'est pas responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure, soit tout événement imprévisible et insurmontable indépendant de sa volonté (notamment catastrophes naturelles, épidémies, cyberattaques majeures, défaillances graves d'infrastructures tierces).

Une simple panne ou indisponibilité de SharePoint n'est qualifiée de force majeure que si elle présente les caractéristiques précitées. QS met en œuvre les mesures raisonnables d'atténuation.

En cas d'indisponibilité prolongée (supérieure à 5 jours ouvrables consécutifs) imputable à un tiers, QS en informe le Client dans les meilleurs délais et met en œuvre les mesures raisonnables de rétablissement.

Si cette indisponibilité se prolonge au-delà de trente (30) jours calendaires consécutifs, chaque partie peut résilier l'abonnement concerné avec effet immédiat, par notification écrite.

Les redevances annuelles échues ou déjà payées par le Client au titre de la période contractuelle en cours demeurent acquises à QS et ne donnent lieu à aucun remboursement, avoir, réduction de prix ou compensation, cette allocation du risque étant expressément convenue entre les parties.

La résiliation intervient sans indemnité de résiliation. Elle ne porte pas atteinte aux montants échus avant sa date d'effet, ni aux droits impératifs du Client en cas de dol, faute grave ou violation contractuelle imputable à QS.

Article 17 — Règlement des litiges

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours dès la notification écrite du litige par l'une d'elles.

À défaut d'accord dans ce délai, les parties peuvent convenir de recourir à une médiation commerciale. Sauf accord écrit contraire, les frais administratifs et les honoraires du médiateur sont avancés par la partie qui sollicite la médiation. Si la médiation est sollicitée conjointement, ces frais sont avancés par moitié par les parties.

Lorsque le litige porte principalement sur le recouvrement de montants échus, non contestés de bonne foi et demeurés impayés après mise en demeure, les frais administratifs et les honoraires du médiateur sont supportés en définitive par le Client, sauf accord contraire intervenu dans le cadre de la médiation.

Chaque partie conserve à sa charge ses propres frais internes, honoraires de conseil, frais d'expertise privée et autres dépenses engagées pour les besoins de la médiation, sauf accord écrit contraire.

Le recours à une tentative amiable ou à une médiation n'empêche aucune partie de saisir les tribunaux compétents, d'engager une poursuite, de faire valoir une créance exigible ou de requérir des mesures provisionnelles ou superprovisionnelles, notamment pour préserver ses droits ou obtenir le recouvrement de montants dus.

Article 18 — Modification des CGC

QS peut modifier les présentes CGC. Les modifications sont communiquées par écrit ou en ligne, avec un préavis de 30 jours.

Pour les modifications substantielles (prix, responsabilité, données, durée), le Client qui les refuse peut résilier l'abonnement concerné pour la date d'entrée en vigueur de la modification ; à défaut de résiliation dans le délai de préavis, la modification est réputée acceptée pour l'avenir. La version en vigueur est consultable sur www.qualitesante.ch.

Article 19 — Cession, droit applicable et for

a) Cession. Le Client ne peut céder ou transférer le contrat ou les droits et obligations en découlant sans l'accord écrit préalable de QS (art. 164 al. 1 CO). QS peut céder le contrat à une société du même groupe ou dans le cadre d'une réorganisation, moyennant information du Client.

b) Nullité partielle. Si une clause des présentes CGC est nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent valables ; la clause concernée est remplacée par une disposition valable au sens économique le plus proche (art. 20 al. 2 CO).

c) Droit applicable. Le contrat est soumis au droit matériel suisse.

d) For. Sous réserve des fors impératifs du droit suisse, les tribunaux ordinaires du siège de QS à Saint-Blaise sont seuls compétents (art. 17 CPC).

Signatures

Les parties déclarent avoir pris connaissance des présentes conditions générales contractuelles et les accepter dans leur intégralité.

Pour Qualitésanté Sàrl

Nom / prénom : Sébastien Griessen

Fonction : Associé gérant

Lieu / date : _____

Signature

Pour le Client

Nom / prénom : _____

Fonction : _____

Lieu / date : _____

Signature

Annexe

Annexe 1 — Protection des données, sécurité, sous-traitance et documentation LPD

Accord de traitement des données (DPA) — partie intégrante du contrat de prestations
Version 2026

Sommaire

1. Objet, champ d'application et incorporation
2. Qualification des parties
3. Traitements confiés à Qualitésanté Sàrl
4. Instructions du Client
5. Confidentialité
6. Sécurité des données et mesures techniques et organisationnelles
7. Sous-traitants ultérieurs
8. Transferts de données à l'étranger
9. Violations de la sécurité des données
10. Assistance au Client
11. Restitution, exportation et suppression des données
12. Notice de confidentialité
13. Registre des activités de traitement
14. Règlement de traitement automatisé
15. Audit et preuve de conformité
16. Obligations du Client
17. Responsabilité
18. Durée

Appendice 1 Description des traitements

Appendice 2 Sous-traitants ultérieurs et transferts

Appendice 3 Mesures techniques et organisationnelles

Appendice 4 Notice de confidentialité : exigences minimales

Appendice 5 Registre et règlement de traitement

1. Objet, champ d'application et incorporation

1.1 La présente annexe fait partie intégrante du contrat conclu entre Qualitésanté Sàrl, en qualité de prestataire, et le Client. Elle règle les conditions applicables au traitement des données personnelles dans le cadre de l'accès à la Plateforme, des prestations de support, des Prestations de conseil, de l'hébergement, de la maintenance et de tout service connexe fourni par Qualitésanté Sàrl.

1.2 Cette annexe s'applique à tout traitement de données personnelles au sens de la LPD du 25 septembre 2020, ainsi qu'à ses dispositions d'exécution.

1.3 En cas de contradiction entre la présente annexe et le contrat principal, la présente annexe prévaut pour les questions relatives à la protection des données, à la sécurité, à la sous-traitance de données personnelles, aux transferts de données à l'étranger et à la documentation LPD.

1.4 Le Client reconnaît avoir reçu, consulté ou eu la possibilité raisonnable de consulter la présente annexe avant la conclusion du contrat. Les clauses importantes ou susceptibles d'avoir une incidence particulière sur les droits et obligations du Client sont formulées de manière expresse dans la présente annexe.

2. Qualification des parties

2.1 Pour les données personnelles introduites, importées, générées ou traitées par le Client ou par ses Utilisateurs dans la Plateforme, le Client agit en principe comme responsable du traitement et Qualitésanté Sàrl agit comme sous-traitant.

2.2 Pour les traitements que Qualitésanté Sàrl effectue pour ses propres finalités, notamment la gestion contractuelle, la facturation, la gestion des accès administratifs, la sécurité de ses systèmes, la prospection commerciale, la défense de ses droits ou le respect de ses obligations légales, Qualitésanté Sàrl agit comme responsable du traitement indépendant.

2.3 Chaque partie demeure responsable du respect de ses propres obligations légales. Le Client demeure notamment responsable de la licéité des données qu'il transmet à Qualitésanté Sàrl, des instructions données à Qualitésanté Sàrl, de l'information des personnes concernées lorsque cette information lui incombe, ainsi que de l'existence d'un fondement juridique approprié pour les traitements réalisés dans le cadre de son activité.

3. Traitements confiés à Qualitésanté Sàrl

3.1 Le Client confie à Qualitésanté Sàrl les traitements nécessaires à l'exécution du contrat, soit notamment :

- l'hébergement ou la mise à disposition de la Plateforme ;
- la création, l'administration et la sécurisation des comptes Utilisateurs ;
- le stockage, l'affichage, l'exportation, la sauvegarde et la suppression des données traitées dans la Plateforme ;
- la maintenance corrective, évolutive et de sécurité ;
- le support technique et fonctionnel ;
- l'assistance liée aux Prestations de conseil ou d'accompagnement ;
- la journalisation technique nécessaire à la sécurité, à la traçabilité et au bon fonctionnement du service.

3.2 Les catégories de personnes concernées peuvent notamment comprendre les collaborateurs, organes, consultants, mandataires ou autres Utilisateurs du Client ; les contacts professionnels du Client ; les personnes mentionnées dans la documentation qualité, les processus, les audits internes, les tickets ou les documents transmis par le Client ; toute autre personne dont les données sont introduites par le Client dans la Plateforme ou communiquées à Qualitésanté Sàrl dans le cadre du contrat.

3.3 Les catégories de données personnelles peuvent notamment comprendre des données d'identification (nom, prénom, fonction, employeur, identifiant utilisateur), des données de contact professionnel (adresse e-mail, téléphone, adresse professionnelle), des données de connexion et d'utilisation (logs, identifiants techniques, horodatages, adresses IP, événements de sécurité), des données contenues dans les documents, processus, formulaires, tickets, rapports ou fichiers transmis par le Client, ainsi que des données de facturation, de contrat et de correspondance commerciale.

3.4 Sauf accord écrit contraire, le Client s'interdit d'introduire dans la Plateforme des données sensibles à grande échelle, des données soumises à un secret légal renforcé, ou des données dont le traitement impliquerait un profilage à risque élevé. Si le Client entend traiter de telles données, il doit en informer préalablement Qualitésanté Sàrl par écrit afin que les parties évaluent les mesures complémentaires nécessaires.

4. Instructions du Client

4.1 Qualitésanté Sàrl traite les données personnelles confiées par le Client uniquement sur instruction documentée du Client, notamment conformément au contrat, à la présente annexe, au bon de commande, à la documentation fonctionnelle de la Plateforme et aux paramètres configurés par le Client.

4.2 Le Client garantit que ses instructions sont licites, proportionnées et compatibles avec les obligations légales applicables.

4.3 Si Qualitésanté Sàrl estime qu'une instruction du Client viole la législation applicable en matière de protection des données ou expose les données à un risque significatif, Qualitésanté Sàrl en informe le Client dans un délai raisonnable et peut suspendre l'exécution de l'instruction concernée jusqu'à clarification.

4.4 Qualitésanté Sàrl n'est pas tenue d'exécuter une instruction qui serait manifestement illicite, techniquement disproportionnée, contraire à la sécurité de la Plateforme ou incompatible avec ses obligations légales ou contractuelles.

5. Confidentialité

5.1 Qualitésanté Sàrl veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles confiées par le Client soient soumises à une obligation de confidentialité appropriée, qu'elle soit légale, contractuelle ou professionnelle.

5.2 L'accès aux données du Client est limité aux personnes qui en ont besoin pour fournir les prestations contractuelles, assurer la sécurité, traiter une demande de support, exécuter une obligation légale ou préserver les droits de Qualitésanté Sàrl.

5.3 Qualitésanté Sàrl met en œuvre des procédures internes visant à limiter l'accès aux données personnelles selon le principe du besoin d'en connaître.

6. Sécurité des données et mesures techniques et organisationnelles

6.1 Qualitésanté Sàrl met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au risque, afin d'assurer une sécurité adéquate des données personnelles traitées dans le cadre du contrat.

6.2 Ces mesures comprennent notamment, selon la nature du service et l'état de la technique :

- contrôle d'accès aux données : gestion des droits d'accès, comptes nominatifs, limitation des privilèges ;
- contrôle d'accès aux systèmes : authentification, mots de passe, mesures de protection contre les accès non autorisés ;
- contrôle d'accès aux locaux et installations : recours à des infrastructures sécurisées ou à des prestataires d'hébergement disposant de mesures physiques appropriées ;
- contrôle des supports et de la mémoire : limitation des copies, procédures de suppression, protection contre l'effacement ou la modification non autorisée ;
- contrôle du transport et des communications : chiffrement ou mesures équivalentes lorsque cela est approprié ;
- disponibilité et restauration : sauvegardes, mécanismes de restauration et mesures de continuité proportionnées au service ;
- sécurité système : mises à jour de sécurité, correction des failles critiques connues, surveillance raisonnable des systèmes ;
- traçabilité : journalisation des événements pertinents, détection des incidents et mesures de remédiation ;
- séparation logique : mesures visant à éviter l'accès non autorisé aux données d'un autre client ;
- gestion des incidents : procédure interne d'identification, d'analyse, de limitation et de notification des violations de sécurité.

6.3 Les mesures peuvent évoluer pendant la durée du contrat, pour autant que le niveau global de sécurité ne soit pas substantiellement diminué.

6.4 Le Client demeure responsable de la gestion de ses propres accès, de la confidentialité des identifiants de ses Utilisateurs, de la désactivation des comptes qui ne sont plus nécessaires et de la configuration des droits dans la Plateforme.

6.5 Le Client reconnaît que la sécurité effective du traitement dépend également de son propre comportement, de la qualité de ses instructions, de la pertinence des droits accordés à ses Utilisateurs et du respect des règles d'utilisation de la Plateforme.

7. Sous-traitants ultérieurs

7.1 Le Client autorise Qualitésanté Sàrl à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour les besoins de l'exécution du contrat, notamment pour l'hébergement, la sauvegarde, la maintenance, l'envoi d'e-mails transactionnels, la gestion du support, la sécurité, la facturation ou l'administration des services.

7.2 La liste des sous-traitants ultérieurs connus à la date de signature figure dans l'Appendice 2 de la présente annexe.

7.3 Qualitésanté Sàrl veille à ce que ses sous-traitants ultérieurs soient soumis à des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles prévues dans la présente annexe, dans la mesure applicable aux prestations concernées.

7.4 Qualitésanté Sàrl peut ajouter, remplacer ou supprimer un sous-traitant ultérieur. Elle en informe le Client par écrit ou par tout autre moyen durable, notamment par e-mail, notification dans la Plateforme ou mise à jour d'une page contractuellement référencée, au moins 30 jours avant le changement lorsque celui-ci est significatif.

7.5 Le Client peut s'opposer à un nouveau sous-traitant pour des motifs raisonnables et objectivement liés à la protection des données. L'opposition doit être formulée par écrit dans un délai de 10 jours dès la notification. À défaut d'opposition motivée dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté le changement.

7.6 En cas d'opposition valable, les parties recherchent de bonne foi une solution raisonnable. Si aucune solution techniquement et économiquement raisonnable n'est possible, Qualitésanté Sàrl peut résilier la prestation affectée moyennant un préavis de 30 jours, sans indemnité de résiliation, les montants déjà échus ou acquis demeurant dus.

8. Transferts de données à l'étranger

8.1 Qualitésanté Sàrl s'efforce de traiter les données personnelles dans des États offrant un niveau de protection adéquat reconnu par le droit suisse, lorsque cela est raisonnablement possible au regard de la structure technique du service.

8.2 Lorsque des données personnelles sont communiquées ou rendues accessibles depuis un État ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat, Qualitésanté Sàrl veille à ce qu'un niveau de protection approprié soit assuré par des garanties reconnues par le droit suisse, notamment par des clauses contractuelles types reconnues, des clauses contractuelles appropriées, des règles d'entreprise contraignantes ou tout autre mécanisme admis par la législation applicable.

8.3 Les États concernés et les garanties applicables sont indiqués dans l'Appendice 2, pour autant qu'ils soient connus et pertinents au regard des prestations fournies.

8.4 Le Client reconnaît que certains prestataires technologiques internationaux peuvent impliquer un accès technique, un support ou une administration depuis l'étranger. Qualitésanté Sàrl demeure tenue de mettre en place les garanties contractuelles et organisationnelles appropriées lorsque la loi l'exige.

9. Violations de la sécurité des données

9.1 Qualitésanté Sàrl informe le Client sans retard indu dès qu'elle constate une violation de la sécurité des données susceptible d'entraîner un risque pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées et affectant les données personnelles traitées pour le compte du Client.

9.2 Dans la mesure raisonnablement possible, la notification contient la nature de l'incident, les catégories de données et de personnes concernées, les conséquences probables ou possibles, les mesures prises ou proposées pour remédier à l'incident et les mesures recommandées au Client, le cas échéant.

9.3 Sauf circonstances particulières, Qualitésanté Sàrl s'efforce d'adresser une première notification au Client dans un délai de 72 heures dès la confirmation raisonnable de l'incident.

9.4 Le Client demeure responsable d'évaluer si une notification au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ou aux personnes concernées est nécessaire, lorsque le Client agit comme responsable du traitement. Qualitésanté Sàrl fournit une assistance raisonnable au Client, dans la mesure où les informations pertinentes sont en sa possession.

10. Assistance au Client

10.1 Dans la mesure où cela est raisonnablement possible et compte tenu de la nature du traitement, Qualitésanté Sàrl assiste le Client pour répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées.

10.2 Si une personne concernée adresse directement à Qualitésanté Sàrl une demande relative à des données traitées pour le compte du Client, Qualitésanté Sàrl peut renvoyer cette personne vers le Client ou transmettre la demande au Client, sauf obligation légale contraire.

10.3 Toute assistance excédant le support standard, notamment les recherches approfondies, extractions spécifiques, opérations de tri, analyses juridiques, audits spéciaux ou opérations techniques non prévues contractuellement, peut être facturée au tarif applicable de Qualitésanté Sàrl, sauf si la demande résulte d'un manquement imputable à Qualitésanté Sàrl.

11. Restitution, exportation et suppression des données

11.1 À la fin du contrat, le Client peut exporter ses données selon les modalités prévues au contrat, ou à la documentation de la Plateforme.

11.2 Sauf obligation légale de conservation, litige, intérêt prépondérant ou instruction contraire du Client, Qualitésanté Sàrl supprime ou anonymise les données personnelles traitées pour le compte du Client à l'expiration du délai de conservation contractuellement prévu.

11.3 Les sauvegardes résiduelles peuvent subsister pendant une durée limitée selon les cycles techniques de sauvegarde et de restauration de Qualitésanté Sàrl ou de ses sous-traitants. Pendant cette période, les données restent protégées par les mesures de sécurité applicables et ne sont pas exploitées activement.

11.4 Les données que Qualitésanté Sàrl traite comme responsable indépendant, notamment les données contractuelles, comptables, fiscales, de sécurité, de preuve ou de défense de ses droits, peuvent être conservées pendant les durées légalement ou légitimement nécessaires.

12. Notice de confidentialité

12.1 Lorsque Qualitésanté Sàrl agit comme responsable du traitement indépendant, elle met à disposition une notice de confidentialité décrivant notamment son identité et ses coordonnées, les finalités principales des traitements, les catégories de données traitées, les catégories de destinataires, les transferts éventuels à l'étranger et les garanties applicables, les droits des personnes concernées et les coordonnées de contact en matière de protection des données.

12.2 Le Client demeure responsable d'informer ses propres Utilisateurs, collaborateurs, mandataires et autres personnes concernées lorsque les données sont traitées sous sa responsabilité.

12.3 Le Client s'engage à ne pas présenter Qualitésanté Sàrl comme responsable du traitement des données que le Client détermine lui-même, notamment quant aux finalités, aux catégories de données, aux personnes concernées et à la durée de conservation.

12.4 Qualitésanté Sàrl peut fournir au Client des informations standard destinées à compléter la documentation d'information du Client. Cette assistance ne constitue pas un conseil juridique individualisé, sauf accord écrit contraire.

13. Registre des activités de traitement

13.1 Chaque partie tient, lorsque la loi l'exige, son propre registre des activités de traitement.

13.2 Pour les traitements effectués en qualité de sous-traitant, Qualitésanté Sàrl tient une documentation appropriée comprenant notamment son identité, l'identité ou les catégories de clients responsables du traitement, les catégories de traitements effectués pour le compte des clients, une description générale des mesures de sécurité, ainsi que les États concernés et garanties applicables en cas de communication de données personnelles à l'étranger, lorsque ces informations sont pertinentes et disponibles.

13.3 Sur demande raisonnable du Client, Qualitésanté Sàrl peut fournir un extrait ou une synthèse des informations pertinentes relatives aux traitements effectués pour le compte du Client, sous réserve de la protection de ses secrets d'affaires, de la sécurité de ses systèmes et des informations confidentielles relatives à d'autres clients.

13.4 Le Client demeure responsable de son propre registre, notamment de la description de ses finalités, des catégories de personnes concernées, des catégories de données personnelles, des destinataires, des durées de conservation et des garanties applicables aux transferts qu'il détermine.

14. Règlement de traitement automatisé

14.1 Si les traitements effectués dans le cadre du contrat impliquent un traitement automatisé de données sensibles à grande échelle ou un profilage à risque élevé, les parties coopèrent afin d'identifier les obligations documentaires complémentaires applicables.

14.2 Le Client doit informer Qualitésanté Sàrl préalablement et par écrit s'il entend utiliser la Plateforme pour traiter des données sensibles à grande échelle ou pour réaliser un profilage à risque élevé.

14.3 Lorsque Qualitésanté Sàrl est légalement tenue d'établir un règlement de traitement automatisé pour les traitements qu'elle opère, elle établit et met à jour un tel règlement conformément aux exigences applicables.

14.4 Le règlement de traitement automatisé de Qualitésanté Sàrl, lorsqu'il existe, constitue un document interne. Qualitésanté Sàrl peut en communiquer un extrait ou une synthèse au Client si cela est nécessaire et raisonnable, sous réserve de ses secrets d'affaires, de la sécurité de ses systèmes et des droits de tiers.

15. Audit et preuve de conformité

15.1 Qualitésanté Sàrl met à disposition du Client, sur demande raisonnable, les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations essentielles en matière de sous-traitance de données personnelles.

15.2 Lorsque cela est suffisant, Qualitésanté Sàrl peut répondre au moyen de documents standardisés, attestations, politiques de sécurité, synthèses de mesures, rapports internes ou certificats disponibles.

15.3 Tout audit sur site ou audit technique direct est soumis à l'accord préalable écrit de Qualitésanté Sàrl, doit être limité au périmètre strictement nécessaire, ne peut compromettre la sécurité des systèmes, les secrets d'affaires de Qualitésanté Sàrl ou les droits d'autres clients, et doit être réalisé pendant les heures ouvrables normales.

15.4 Sauf manquement avéré de Qualitésanté Sàrl, les audits spécifiques, questionnaires étendus, réunions de contrôle ou demandes d'assistance documentaire dépassant le support standard peuvent être facturés au temps consacré selon les tarifs applicables de Qualitésanté Sàrl.

16. Obligations du Client

16.1 Le Client garantit que les données personnelles qu'il traite ou fait traiter au moyen des services de Qualitésanté Sàrl sont collectées, communiquées et traitées licitement.

16.2 Le Client est responsable de déterminer les finalités et moyens essentiels de ses traitements ; d'informer les personnes concernées lorsque cette obligation lui incombe ; de gérer les droits d'accès de ses Utilisateurs ; de veiller à la qualité, à l'exactitude et à la pertinence des données introduites dans la Plateforme ; d'éviter l'introduction de données excessives, illicites ou incompatibles avec le contrat ; d'obtenir les autorisations internes ou externes nécessaires ; et de respecter les obligations particulières applicables à son secteur d'activité.

16.3 Le Client s'engage à ne pas utiliser la Plateforme pour traiter des données dont la nature exigerait des mesures de sécurité, garanties juridiques ou certifications que Qualitésanté Sàrl n'a pas expressément acceptées par écrit.

17. Responsabilité

17.1 Chaque partie répond des manquements qui lui sont imputables conformément au contrat principal et au droit applicable.

17.2 Qualitésanté Sàrl ne répond pas des traitements réalisés sur instruction du Client, ni du contenu, de la licéité, de l'exactitude ou de la proportionnalité des données introduites par le Client ou ses Utilisateurs.

17.3 Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au contrat principal s'appliquent à la présente annexe, sous réserve des dispositions impératives du droit suisse.

17.4 Aucune disposition de la présente annexe n'exclut ou ne limite une responsabilité qui ne peut pas être exclue ou limitée selon le droit suisse impératif.

18. Durée

18.1 La présente annexe entre en vigueur en même temps que le contrat principal.

18.2 Elle demeure applicable aussi longtemps que Qualitésanté Sàrl traite des données personnelles pour le compte du Client.

18.3 Les obligations de confidentialité, de sécurité, de suppression, de restitution et de preuve continuent à s'appliquer après la fin du contrat dans la mesure nécessaire à leur finalité.

Appendice 1 — Description des traitements

Élément	Description
Prestataire / sous-traitant	Qualité santé Sàrl, Société à responsabilité limitée, Avenue des Pâquiers 1, 2072 Saint-Blaise, CHE-115.437.518
Client / responsable du traitement	Client, forme juridique, adresse, IDE – Selon contrat de base
Objet du traitement	Mise à disposition de la Plateforme, support, maintenance, hébergement, sauvegarde, accompagnement et services connexes
Durée du traitement	Durée du contrat, puis période de réversibilité, suppression, sauvegarde ou conservation légale applicable
Personnes concernées	Utilisateurs, collaborateurs, organes, mandataires, consultants, contacts professionnels, personnes mentionnées dans les documents ou processus du Client
Données traitées	Données d'identification, coordonnées professionnelles, données de connexion, logs, données de support, documents et contenus transmis par le Client
Données sensibles	Exclues, sauf accord écrit contraire
Finalités	Exécution du contrat, fonctionnement de la Plateforme, support, sécurité, maintenance, sauvegarde, facturation, preuve et conformité
Lieux de traitement	Suisse / EEE / Etats-Unis
Fréquence du traitement	Continue pendant l'utilisation des services
Durée de conservation	Durée du contrat, puis durée nécessaire à l'export, à la suppression, aux sauvegardes, à la preuve ou aux obligations légales

Appendice 2 — Sous-traitants ultérieurs et transferts

Sous-traitant	Service fourni	Données concernées	Pays / région	Garanties applicables	Statut
Microsoft / autre hébergeur	Hébergement, cloud, sauvegarde, sécurité	Données hébergées, logs, métadonnées techniques	Suisse / UE / Etats-Unis / Autres	Décision d'adéquation / clauses types / autre garantie	Actif
Prestataire support	Gestion des tickets et support	Données de contact, contenu des tickets	Suisse	-	Actif
Prestataire e-mail	E-mails transactionnels	Adresse e-mail, contenu technique limité	Suisse / UE	-	Actif
Prestataire facturation	Facturation et administration	Données contractuelles et de facturation	Suisse	-	Actif

Modalité de mise à jour : la présente liste peut être mise à jour conformément à l'Article 7 de la présente annexe. Le Client est informé des changements significatifs selon les modalités prévues au contrat.

1. Gouvernance et organisation

- Désignation de personnes responsables de la sécurité et de la protection des données.
- Documentation interne des processus essentiels.
- Sensibilisation appropriée des personnes ayant accès aux données.
- Obligation de confidentialité des personnes autorisées.

2. Gestion des accès

- Comptes utilisateurs nominatifs lorsque cela est techniquement possible.
- Attribution des droits selon les rôles.
- Suppression ou désactivation des accès devenus inutiles.
- Accès administratifs limités aux personnes habilitées.

3. Sécurité des systèmes

- Mises à jour de sécurité raisonnables.
- Correction des vulnérabilités critiques connues dans un délai proportionné au risque.
- Protection contre les accès non autorisés.
- Surveillance raisonnable des événements de sécurité.

4. Protection des communications

- Utilisation de mécanismes de chiffrement ou de protection équivalente lorsque cela est approprié.
- Limitation des transmissions de données aux besoins du service.
- Mesures visant à empêcher la lecture ou la modification non autorisée pendant la transmission.

5. Sauvegarde, disponibilité et restauration

- Sauvegardes selon la politique technique applicable.
- Mesures de restauration en cas d'incident physique ou technique.
- Tests ou vérifications raisonnables des processus de restauration.
- Mesures de continuité proportionnées au service.

6. Traçabilité et détection

- Journalisation des événements pertinents pour la sécurité.
- Conservation des logs pendant une durée proportionnée.
- Mesures de détection des incidents.
- Procédure de traitement et de remédiation des incidents.

7. Séparation des données

- Mesures de séparation logique entre clients.
- Limitation des accès internes aux données nécessaires.
- Prévention des accès croisés non autorisés.

8. Suppression et restitution

- Procédures de suppression ou d'anonymisation.
- Export des données selon les modalités contractuelles.
- Gestion des sauvegardes résiduelles selon les cycles techniques applicables.

Appendice 4 — Notice de confidentialité : exigences minimales

Lorsque Qualitésanté Sàrl agit comme responsable du traitement, sa notice de confidentialité doit contenir au minimum :

1. l'identité et les coordonnées de Qualitésanté Sàrl ;
2. les finalités des traitements ;
3. les catégories de données personnelles traitées ;
4. les catégories de personnes concernées ;
5. les catégories de destinataires ;
6. les États étrangers concernés en cas de communication à l'étranger ;
7. les garanties applicables en cas de transfert vers un État sans niveau de protection adéquat ;
8. les durées de conservation ou critères de détermination ;
9. les droits des personnes concernées ;
10. le point de contact pour les questions de protection des données.

La notice peut être publiée séparément, notamment sur le site internet de Qualitésanté Sàrl, pour autant qu'elle soit facilement accessible.

Appendice 5 — Registre et règlement de traitement

1. Registre LPD de Qualitésanté Sàrl

Lorsque la loi l'exige, Qualitésanté Sàrl tient un registre ou une documentation équivalente contenant notamment :

- l'identité de Qualitésanté Sàrl ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte des clients ;
- une description générale des mesures de sécurité ;
- les États concernés en cas de transfert de données à l'étranger ;
- les garanties applicables en cas de transfert vers un État sans niveau de protection adéquat.

2. Registre du Client

Le Client demeure responsable de son propre registre, en particulier pour :

- ses finalités de traitement ;
- ses catégories de personnes concernées ;
- ses catégories de données ;
- ses destinataires ;
- ses durées de conservation ;
- ses propres transferts à l'étranger ;
- ses propres mesures de sécurité organisationnelles.

3. Règlement de traitement automatisé

Si un règlement de traitement automatisé est requis par la loi, la partie qui détermine ou exploite le traitement concerné établit et actualise ce règlement dans son périmètre de responsabilité.

Lorsque le traitement concerné dépend des instructions ou des données du Client, le Client fournit à Qualitésanté Sàrl les informations nécessaires pour déterminer si un tel règlement est requis.