Shuunt

FICHE SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ · 2026

Votre officine, vos patients, leurs données : comment Shuunt les protège

Ce que fait l'assistante virtuelle, ce qu'elle ne fait jamais, où vont les données et qui peut y accéder. Une fiche à lire avant la mise en service.

Sécurité et données
Équipe Shuunt

Une question ?
contact@shuunt.fr · 03 67 30 10 44



La fiche sécurité et conformité Shuunt s'adresse aux titulaires, aux équipes officinales et à leur délégué à la protection des données. Elle décrit, en langage simple, les mesures prises pour protéger les patients, l'officine et ses données.

Shuunt répond aux appels de la pharmacie, renseigne les patients sur les questions simples et transmet tout le reste à l'équipe. Parce que ces appels touchent à la santé, la protection des données est pensée dès la conception : l'assistante recueille le moins possible, ne remplace jamais le pharmacien, et laisse toujours la main à l'équipe.

Contact sécurité et données

contact@shuunt.fr
03 67 30 10 44

Pour toute question sur cette fiche, l'accord de traitement des données ou l'exercice des droits des patients.

1 · Nos principes
Huit engagements qui guident la conception de l'assistante

2 · Données traitées
Ce qui est recueilli, pourquoi, et ce qui n'est jamais demandé

3 · Hébergement et parcours d'un appel
Où passent les données, du téléphone au tableau de bord

4 · Garde-fous de l'assistante
Urgences, conseil médical, confidentialité, supervision humaine

5 · RGPD et données de santé
Rôles, bases légales, secret, information au téléphone, droits des patients

6 · Conservation et transferts
Durées, localisation des données, prestataires techniques

7 · Cybersécurité et accès
Identifiants personnels, chiffrement, traçabilité, alertes par e-mail

8 · Incidents et continuité de service
Procédure en cas de violation de données, plan de secours

Annexes
Textes de référence · Mention d'information à afficher

Nos principes

Une assistante virtuelle qui décroche le téléphone d'une pharmacie entend des informations sensibles : un nom, un numéro, parfois un traitement. Shuunt est conçu pour en recueillir le moins possible, les protéger, et laisser toutes les décisions de santé à l'équipe.

Huit engagements guident la conception du service :

1 **Hébergement certifié santé**

Données stockées dans l'Espace économique européen, chez un hébergeur certifié pour les données de santé (HDS).

2 **Le strict nécessaire**

L'assistante ne recueille que le nom, le numéro de rappel et l'objet de la demande.

3 **Aucun conseil médical**

Toute question de santé est transmise au pharmacien. Les urgences sont orientées vers le 15 ou le 112.

4 **Transparence**

Le patient sait dès la première phrase qu'il parle à une intelligence artificielle, et que l'échange est transcrit.

5 **Accès personnels**

Un identifiant par membre de l'équipe, avec double authentification. Chaque accès est tracé.

6 **Contrôle humain**

Le patient peut demander l'équipe à tout moment. L'officine reprend la main d'un geste.

7 **Aucune exploitation commerciale**

Les données des patients ne sont ni vendues, ni utilisées pour de la publicité, ni pour entraîner une IA.

8 **Protection dès la conception**

La protection des données est intégrée à chaque évolution du service, et vérifiée avant chaque mise en ligne.

La confidentialité des patients n'est pas une option

Shuunt place la protection des données, le secret professionnel et la sécurité des échanges au cœur de son fonctionnement.

Une question ? contact@shuunt.fr

Données traitées

Shuunt applique le principe de minimisation (article 5 du RGPD) : seules les données nécessaires pour répondre à l'appel et transmettre la demande sont traitées. L'officine reste responsable du traitement ; Shuunt agit comme sous-traitant.

CE QUI EST TRAITÉ

CATÉGORIE	EXEMPLES	POURQUOI
Appelant	Nom s'il est donné, numéro de téléphone	Permettre à l'équipe de rappeler
Données d'appel	Date, heure, durée, suite donnée	Historique des appels de l'officine
Voix	Flux audio pendant l'appel	Comprendre et répondre, en temps réel. Jamais conservée
Objet de la demande	Résumé, transcription écrite	Que l'équipe comprenne la demande sans rappeler pour rien
SMS au patient	Numéro, lien Doctolib ou e-mail de la pharmacie	Envoyer l'information demandée pendant l'appel
Données de l'officine	Horaires, gardes, services, disponibilité des produits	Répondre aux questions simples. Le stock est seulement interrogé, produit par produit : aucun accès au logiciel ni aux données des patients
Comptes de l'équipe	Identifiant personnel, journaux de connexion	Réserver et tracer l'accès au tableau de bord
Statistiques	Nombre d'appels, motifs, heures de pointe	Mesurer le service rendu, sans nom ni numéro

CE QUE L'ASSISTANTE NE DEMANDE JAMAIS

Données d'identité et de paiement

- Numéro de sécurité sociale, carte Vitale, mutuelle
- Coordonnées bancaires
- Mot de passe, code reçu par SMS
- Pièce d'identité

Informations de santé non nécessaires

- Pourquoi un médicament est pris, de quelle maladie il s'agit
- Antécédents, résultats d'examens
- Le détail d'un traitement que l'appelant n'a pas cité
- Des informations sur une autre personne

Toute demande est traitée comme une donnée de santé (voir page 7). Si un patient donne spontanément une information de santé, l'assistante ne relance pas dessus et ne la répète pas sans nécessité. Elle transmet la demande telle quelle au pharmacien.

Hébergement et parcours d’un appel

Votre numéro ne change pas : les appels sont simplement renvoyés vers l’assistante. Entre le téléphone du patient et le tableau de bord de l’équipe, chaque étape est cloisonnée et protégée.

LE PARCOURS D’UN APPEL

ÉTAPE 1
Le patient appelle
Le numéro habituel de la pharmacie, renvoyé vers Shuunt.

ÉTAPE 2
L’assistante décroche
Elle annonce l’IA et la transcription de l’échange.

ÉTAPE 3
La demande est comprise
Seules les informations de cette officine sont chargées.

ÉTAPE 4
Transmission sécurisée
Le strict nécessaire part vers le tableau de bord, par des requêtes signées.

ÉTAPE 5
L’équipe prend le relais
Demande sur le tableau de bord, alerte par e-mail sans donnée de santé.

Hébergement

Les données sont stockées dans l’Espace économique européen, chez un hébergeur certifié pour les données de santé (article L.1111-8 du code de la santé publique). Chaque intervenant (hébergement, administration des serveurs, sauvegarde) est certifié pour l’activité qu’il réalise.

Cloisonnement

Chaque officine dispose d’un espace isolé : les informations d’une pharmacie ne sont jamais accessibles à une autre. Les échanges entre la téléphonie, l’assistante et le tableau de bord sont chiffrés.

PRESTATAIRES TECHNIQUES

Téléphonie, reconnaissance et synthèse vocales, modèle de langage, envoi de SMS, hébergement : chaque prestataire est lié par des obligations écrites de sécurité et de confidentialité. Leur liste, avec pays et garanties, figure en annexe du contrat (voir page 9).

EN BREF

Un espace par officine
Les données d’une pharmacie ne sont jamais visibles par une autre.

Votre ligne conservée
Un simple renvoi d’appel : pas de nouveau numéro, pas de matériel à installer.

Des outils fermés
Seules les requêtes signées par Shuunt sont acceptées.

Des données en Europe
Stockage dans l’Espace économique européen, chez un hébergeur certifié santé.

Garde-fous de l’assistante

Shuunt est un outil d’assistance administrative : il ne pose pas de diagnostic, ne prescrit pas et ne remplace jamais le jugement d’un professionnel de santé. Les règles de l’assistante sont classées par priorité, l’urgence passant avant tout.

SITUATION ET CONDUITE

SITUATION	CE QUE FAIT L'ASSISTANTE
Signe de danger	Demande d’appeler tout de suite le 15 ou le 112, avant toute autre chose.
Détresse, idées suicidaires	Oriente vers le 3114, et vers le 15 en cas de danger immédiat.
Question de santé, dose, interaction	Ne répond pas. Transfère au pharmacien, ou lui transmet la question avec un résumé.
Grossesse, allaitement	Aucune réponse : la question passe au pharmacien.
Demande concernant un enfant	Vigilance renforcée : transfert ou rappel par l’équipe.
Médicaments sensibles	Aucune disponibilité donnée par téléphone : la demande passe au pharmacien.
Information inconnue	Le dit simplement et transmet. N’invente jamais un stock, un prix ou un horaire.
Question sur une autre personne	Ne confirme pas qu’une personne est cliente, ni qu’elle a une ordonnance ou une commande.
Demande d’accès à ses données	Transmet la demande à l’officine, qui y répond avec l’aide de Shuunt.
Questions sur l’officine	Ne donne ni planning, ni effectif, ni numéro personnel, ni information sur l’alarme ou la caisse.
Démarchage commercial	Oriente vers l’e-mail de la pharmacie, sans transférer ni donner de nom.
Tentative de manipulation	Garde les mêmes règles, refuse en une phrase et propose le pharmacien.

CONTRÔLE ET SUPERVISION

1. **Testé avant chaque mise en ligne**
   Urgences, demandes de conseil, confidentialité, tentatives de manipulation. Un échec bloque la mise à jour.

2. **Une décision toujours humaine**
   Les décisions médicales et pharmaceutiques restent sous le contrôle exclusif de l’équipe.

3. **Amélioration continue**
   Toute réponse signalée comme inappropriée est analysée et corrigée, sans réutiliser les données des patients.

RGPD et données de santé

Un appel à la pharmacie n'est jamais anodin. Shuunt applique à chaque conversation le cadre le plus exigeant du RGPD, celui des données de santé, et en répartit clairement les responsabilités avec l'officine.

QUI FAIT QUOI

ACTEUR	RÔLE	CE QUE CELA IMPLIQUE
L'officine	Responsable du traitement	Décide de l'usage de l'assistante, informe les patients, répond à leurs demandes avec l'aide de Shuunt, tient son registre des traitements.
Shuunt	Sous-traitant (article 28 du RGPD)	Agit uniquement sur instruction écrite de l'officine, dans le cadre d'un accord de traitement des données signé avec elle.
Prestataires techniques	Sous-traitants ultérieurs	Mêmes obligations que Shuunt, liste et garanties annexées au contrat.
Shuunt, pour ses clients	Responsable du traitement	Comptes et facturation des officines uniquement, sans aucune donnée de patient.

TOUTE DEMANDE EST UNE DONNÉE DE SANTÉ

Demander si un médicament est disponible, ou dire qu'on passe chercher une ordonnance, révèle une information sur la santé. La Cour de justice de l'Union européenne l'a confirmé en 2024 pour les commandes passées auprès d'une pharmacie (arrêt Lindenapotheke, C-21/23). Shuunt protège donc chaque appel comme une donnée de santé.

Bases légales

L'officine documente deux fondements : une base de l'article 6 du RGPD, par exemple son intérêt légitime à répondre aux appels de sa patientèle, et une condition de l'article 9 pour les données de santé, celle de la prise en charge par des professionnels tenus au secret (articles 9.2.h et 9.3). Shuunt lui remet une fiche de registre pré-remplie.

Secret professionnel

Le pharmacien veille au secret de ses collaborateurs (article R.4235-5 du code de la santé publique). Chez Shuunt, chaque personne habilitée est liée par un engagement écrit de confidentialité et n'accède aux données que pour le support ou le contrôle qualité.

DOCUMENTATION FOURNIE À L'OFFICINE

1. **Une analyse d'impact (AIPD)**
   Une officine qui traite seule les données de ses patients en est en principe dispensée (liste de la CNIL). L'usage d'une IA conversationnelle justifie pourtant de la faire : Shuunt réalise celle de son service et la remet à chaque officine.

2. **L'accord de traitement des données**
   Toutes les mentions de l'article 28 : objet, durées, sécurité, sous-traitants, assistance, audits, sort des données en fin de contrat.

3. **Un service qui n'est pas un dispositif médical**
   L'assistante ne trie pas les symptômes et ne propose aucun traitement. Elle n'oriente que les urgences, vers le 15 ou le 112.

Au téléphone : informer et respecter les droits

Au téléphone, il n'y a ni case à cocher ni page à faire défiler. L'information se fait donc en deux niveaux, comme le recommande la CNIL : un message court au décroché, puis une information complète accessible à tout moment.

NIVEAU 1 · AU DÉCROCHÉ

> « Bonjour, pharmacie des Tilleuls. Je suis l'assistante virtuelle de la pharmacie, une intelligence artificielle. Notre échange est transcrit pour transmettre votre demande à l'équipe, que vous pouvez demander à tout moment. Pour en savoir plus sur vos données, dites "mes données". »

L'IA est annoncée dès la première phrase, comme l'impose l'article 50 du règlement européen sur l'IA depuis le 2 août 2026. Le texte est adapté au nom de chaque officine.

NIVEAU 2 · L'INFORMATION COMPLÈTE

Pendant l'appel

Sur demande, l'assistante lit un résumé : qui traite les données, pourquoi, combien de temps, et comment exercer ses droits.

En officine et en ligne

Une affiche pour le comptoir, accessible sans Internet, et la mention complète pour le site de la pharmacie (modèle en annexe).

LES DROITS DES PATIENTS

DROIT	COMMENT IL S'EXERCE
Parler à une personne	À tout moment : l'assistante transfère l'appel ou fait rappeler par l'équipe.
Accès et copie	Le patient obtient de l'officine les demandes et transcriptions qui le concernent.
Rectification et effacement	L'officine corrige ou fait supprimer une demande ; Shuunt exécute la suppression.
Opposition et limitation	Le patient peut refuser l'assistante et passer par l'équipe. Ses données ne servent qu'à sa demande.
Portabilité	Lorsqu'elle s'applique, les données sont remises dans un format courant.
Réclamation	Auprès de la CNIL, sur cnil.fr.

L'officine répond dans un délai d'un mois (article 12.3 du RGPD). Shuunt l'assiste pour chaque demande (article 28.3.e).

CE QUE L'ASSISTANTE NE FAIT JAMAIS

- Prendre seule une décision qui engage le patient
- Identifier une personne à sa voix ou créer une empreinte vocale
- Analyser les émotions de l'appelant
- Conserver l'audio de l'appel
- Réutiliser les appels pour entraîner un modèle d'IA
- Transmettre une donnée à un tiers hors de l'officine

Conservation et transferts

Aucun texte ne fixe de durée pour ce type de traitement : chaque durée est donc justifiée par son utilité pour l'équipe, documentée dans l'analyse d'impact et inscrite au contrat. Les suppressions sont automatiques.

DURÉES DE CONSERVATION

DONNÉE	DURÉE	POURQUOI CETTE DURÉE
Audio de l'appel	Aucune	Traité en temps réel, jamais stocké
Transcription écrite	30 jours	Analyser un signalement de réponse inappropriée, contrôle qualité
Demandes et historique des appels	90 jours	Suivi des rappels, historique d'un même numéro
Alerte par e-mail	Sans objet	Ne contient aucune donnée de santé
Journaux d'accès	1 an	Détecter un accès anormal (recommandation CNIL : 6 mois à 1 an)
Sauvegardes	30 jours glissants	Restaurer le service ; les suppressions y sont répercutées
Statistiques	Durée du contrat	Chiffres agrégés, sans nom ni numéro
Fin de contrat	Export pendant 30 jours	Puis suppression de tout, avec attestation

L'officine peut demander des durées plus courtes. Ces durées concernent Shuunt, pas les documents que l'officine conserve au titre de ses propres obligations.

Localisation

Stockage et sauvegardes dans l'Espace économique européen, chez un hébergeur certifié pour les données de santé. Les localisations précises de chaque prestataire figurent en annexe du contrat.

Traitement de la voix

La reconnaissance et la synthèse vocales sont traitées dans l'Union européenne, en mode « zéro conservation » : le prestataire ne garde ni l'audio ni la transcription après l'appel.

TRANSFERTS ET PRESTATAIRES

Aucun transfert hors de l'Espace économique européen sans garanties reconnues par le RGPD (articles 44 à 49 : décision d'adéquation ou clauses contractuelles types, avec analyse du transfert) et sans information préalable de l'officine. Tout nouveau prestataire est annoncé 30 jours à l'avance, avec un droit d'opposition.

Cybersécurité et accès

Les mesures suivent le guide de sécurité de la CNIL. Le tableau de bord reste commun à toute l'équipe, sans attribution des tâches ; seuls les journaux enregistrent qui a consulté quoi.

1 **Chiffrement**
Données chiffrées pendant les échanges et sur les serveurs.

2 **Identifiants personnels**
Un identifiant par membre de l'équipe, aucun compte partagé.

3 **Double authentification**
Un code de vérification sur tout nouvel appareil, pour l'équipe comme pour Shuunt.

4 **Habilitations**
Chez Shuunt, accès limités aux personnes qui en ont besoin, revus régulièrement.

5 **Cloisonnement**
Les données de chaque officine sont séparées de celles des autres.

6 **Traçabilité**
Connexions et consultations journalisées, conservées un an.

7 **Interfaces protégées**
Requêtes signées entre services, aucune donnée personnelle dans les adresses web.

8 **Maintenance de sécurité**
Correctifs appliqués rapidement, test d'intrusion chaque année.

ALERTES PAR E-MAIL

Pour la CNIL, des données de santé ne circulent par e-mail que dans une messagerie sécurisée et chiffrée. L'alerte envoyée à l'officine ne contient donc aucune donnée de santé : ni nom, ni motif, ni transcription. Le détail se consulte uniquement sur le tableau de bord.

EXEMPLE D'ALERTE

Objet : Nouvelle demande
« Une nouvelle demande est disponible sur votre tableau de bord Shuunt. Connectez-vous pour la consulter. »

MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

Si l'officine dispose d'une adresse MSSanté, la copie complète de chaque demande pourra y être envoyée, dans l'espace de confiance prévu pour les données de santé.

Conseil : chaque membre de l'équipe garde son identifiant pour lui. Signalez à contact@shuunt.fr tout accès que vous ne reconnaissez pas, et prévenez Shuunt du départ d'un collaborateur pour désactiver son accès.

Incidents et continuité de service

Protéger les données, c'est aussi protéger la disponibilité de votre ligne. La procédure en cas d'incident est écrite à l'avance et les dispositifs de secours sont vérifiés régulièrement.

EN CAS DE VIOLATION DE DONNÉES

ÉTAPE 1
Détection
Surveillance et journaux signalent un accès suspect ou une anomalie.

ÉTAPE 2
Sécurisation
L'incident est contenu : accès coupés, failles fermées.

ÉTAPE 3 · 48 H
L'officine est prévenue
Avec tous les éléments prévus à l'article 33.3 du RGPD.

ÉTAPE 4 · 72 H
La CNIL est notifiée
Par l'officine, avec l'aide de Shuunt. Les patients sont informés si le risque est élevé.

ÉTAPE 5
Analyse
Correction, restauration, mesures préventives et inscription au registre des incidents.

CONTINUITÉ DE SERVICE

1. **Votre numéro reste le vôtre**
   Shuunt reçoit les appels par simple renvoi : votre ligne et votre numéro ne changent pas.

2. **Un numéro de secours**
   Si le service est indisponible, vos appels arrivent quand même à la pharmacie.

3. **Des procédures testées**
   Le basculement vers le numéro de secours et la restauration des sauvegardes sont vérifiés régulièrement.

4. **Vous reprenez la main à tout moment**
   Le renvoi vers l'assistante se désactive d'un geste, depuis votre téléphone ou chez votre opérateur.

5. **Vous choisissez quand elle répond**
   Pause de midi, soirs, week-end, ou seulement quand la ligne est occupée.

Annexe : textes de référence

Les engagements de cette fiche s'appuient sur les textes suivants, ainsi que sur les recommandations de la CNIL (sécurité des données, journalisation, authentification multifacteur) et le référentiel de certification HDS de l'Agence du numérique en santé.

TEXTE	OBJET
RGPD, article 5	Principes : minimisation, limitation de la conservation, sécurité
RGPD, articles 6 et 9	Bases légales, conditions propres aux données de santé
RGPD, articles 12 à 22	Information des personnes et exercice de leurs droits
RGPD, article 25	Protection des données dès la conception et par défaut
RGPD, articles 28 et 30	Obligations du sous-traitant, registre des traitements
RGPD, article 32	Sécurité des traitements
RGPD, articles 33 et 34	Violations de données : notification et information
RGPD, article 35	Analyse d'impact relative à la protection des données
RGPD, articles 44 à 49	Transferts hors de l'Union européenne
Code de la santé publique, L.1110-4	Secret et confidentialité des informations de santé
Code de la santé publique, L.1111-8	Hébergement des données de santé (certification HDS)
Code de la santé publique, R.4235-5	Secret professionnel du pharmacien et de ses collaborateurs
Règlement européen sur l'IA, article 50	Information des personnes qui échangent avec une IA
CJUE, 4 octobre 2024, C-21/23	Données transmises à une pharmacie : données de santé

Cette fiche présente les engagements de Shuunt de façon accessible. Elle ne remplace ni l'accord de traitement des données, ni l'analyse d'impact, transmis sur simple demande.

Annexe : mention d’information

Le texte ci-dessous est à afficher en officine et sur le site de la pharmacie. Les passages surlignés sont à compléter ; Shuunt fournit une version prête à imprimer.

Notre assistante virtuelle au téléphone

Pour mieux vous répondre, la pharmacie [nom] confie une partie de ses appels à une assistante virtuelle (intelligence artificielle) fournie par Shuunt. Votre échange est transcrit pour être transmis à l’équipe. Vous pouvez demander à parler à l’équipe à tout moment.

Responsable du traitement

Pharmacie [nom, adresse], représentée par [pharmacien titulaire]. Contact : [e-mail ou téléphone].

Pourquoi vos données sont traitées

Répondre à vos questions pratiques (horaires, gardes, disponibilité d’un produit), transmettre votre demande à l’équipe, vous rappeler et, si vous le souhaitez, vous envoyer un SMS (lien de prise de rendez-vous, par exemple). Bases légales : [intérêt légitime de la pharmacie à répondre à vos appels] (article 6 du RGPD) et prise en charge par des professionnels de santé soumis au secret (articles 9.2.h et 9.3).

Données concernées

Votre numéro de téléphone, votre nom si vous le donnez, la date et la durée de l’appel, l’objet de votre demande et sa transcription écrite. L’audio de l’appel n’est pas conservé.

Destinataires

L’équipe de la pharmacie. Shuunt et ses prestataires techniques y accèdent uniquement pour faire fonctionner le service, et sont tenus à la confidentialité. Les données sont hébergées dans l’Espace économique européen, chez un hébergeur certifié pour les données de santé.

Durée de conservation

Transcription : 30 jours. Demande et historique de l’appel : 90 jours. Les données sont ensuite supprimées automatiquement.

Vos droits

Vous pouvez accéder à vos données, les faire rectifier ou effacer, demander la limitation du traitement ou vous y opposer, en vous adressant à la pharmacie : [contact]. Vous pouvez aussi adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

En résumé

Shuunt décroche pour votre officine sans jamais prendre la place du pharmacien. L'assistante répond aux questions simples, oriente les urgences vers le 15 ou le 112 et transmet tout le reste à l'équipe, avec un résumé.

Chaque appel est protégé comme une donnée de santé. Les données se limitent au nom, au numéro et à l'objet de la demande, sont stockées dans l'Espace économique européen chez un hébergeur certifié pour les données de santé, et supprimées automatiquement. L'audio n'est jamais conservé, aucune donnée de santé ne circule par e-mail, et rien ne sert à entraîner une IA.

Chaque membre de l'équipe a son propre accès, protégé par double authentification. Les patients savent dès la première phrase qu'ils parlent à une IA, peuvent demander l'équipe à tout moment, et exercent leurs droits auprès de l'officine, avec l'aide de Shuunt.

Une question sur la sécurité ?

Nous répondons à vos questions et à celles de votre DPO avant la mise en service.
L'accord de traitement des données et l'analyse d'impact sont transmis sur simple demande.

contact@shuunt.fr · 03 67 30 10 44

© 2026 Shuunt. Tous droits réservés.